

DIAKIN LAATUKÄSIKIRJA

Arjen laatu kehittämisen voimana –
ammattikorkeakoulu eriarvoistumiskehitystä
pysäyttämässä



TOIMITUSJOHTAJA-REHTORIN ESIPUHE

3

1 LAATUJÄRJESTELMÄN LÄHTÖKOHDAT

5

Laatupolitiikka

5

Organisaatorakenne ja laadunhallinnan vastuut

6

2 ARJEN LAATU KEHITTÄMISEN VOIMANA

9

Osallistava laatukulttuuri

9

Laatutyön perustana jatkuvan kehittämisen kehä

10

Tieto ja ennakointi strategisen johtamisen ytimessä

15

Palautevuosikello

16

Laatuviestintä

17

Vaikuttavuuden ja osaamisen ajurit

18

× × × × × × ×

× × × × × × ×

× × × × × × ×



TOIMITUSJOHTAJA-REHTORIN ESIPUHE

Me Diakissa rakennamme kestäväää erinomaisuutta – yhdessä

Toimintamme ytimessä on vahva tahtotila edistää sosiaalisesti kestäväää maailmaa sekä elää todeksi yhteisöllisiä arvojamme. Jokaisen diakilaisen panos on merkityksellinen: laatu syntyy arjen kohtaamisissa, teoissa ja valinnoissa, joita teemme yhdessä yhteisen tavoitteen hyväksi.

Selkeät ja yhtenäiset menettelytavat tukevat meitä tässä työssä sekä luovat perustan laadukkaalle ja sujuvalle arjelle. Meille laatutyö on yksi keino tavoitella strategiamme mukaisesti eriarvoistumiskehityksen katkaisemista. Näin pystymme tarjoamaan saavutettavat, kohtaavat palvelut ihan jokaiselle.

Laatutyömme ytimessä on jatkuvan kehittämisen kehä (PDCA), joka saa voimansa arvoistamme: **uteliaisuudesta** kohdata nykytila rehellisesti ja **rohkeudesta** uudistua tiedon pohjalta. Tavoitteenamme on aina **vaikuttavuus** sekä **kestävä tulevaisuus**.

Tämä käsikirja määrittelee laatutyömme periaatteet, vastuut ja tiedolla johtamisen tavat sekä avaa PDCA-syklin merkitystä arjen työssä. Laatumme ytimessä on opiskelijoiden ja henkilöstön hyvinvointi, osaaminen sekä vaikuttava yhteiskunnallinen toiminta – laatu on saumaton osa kaikkea tekemistämme.

× × × × × × ×

Laatu on ollut toimintamme perusta jo vuodesta 1996. Tänä päivänä laatutyömme hyödyntää tiedolla johtamista ja reaaliaikaista dataa, joita käytämme muun muassa strategisen ennakkoinnin tukena. Lisäksi monikanavainen palaute ohjaa ja vahvistaa ydintoimintojamme.

× × × × × × ×

Laatutyömme vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti sekä sisäisesti että ulkoisten arviointien kautta. Seuraava Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) toteuttama auditointi toteutetaan vuonna 2027.

× × × × × × ×

Toimitusjohtaja-rehtorina haluan varmistaa, että Diak vastaa rohkeasti ja ennakoivasti toimintaympäristömme muuttuviin odotuksiin. Korkealaatuinen, tulevaisuuteen suuntaava ja vetovoimainen koulutus on toimintamme kivijalka. Samalla vahvistamme selkeitä toimintatapoja ja yhteistä kehittämistä laatutyön avulla.

× × × × × × ×

Toimitusjohtaja-rehtori Kati Komulainen

× × × × × × ×

× × × × × × ×

1 LAATUJÄRJESTELMÄN LÄHTÖKOHDAT

Laatupolitiikka

Laatupolitiikallamme tavoittelemme kestävää erinomaisuutta, joka rakentuu strategian mukaisesti yhdenvertaisten oppimismahdollisuuksien, moninaisuuden ja hyvinvoivan yhteisön varaan.

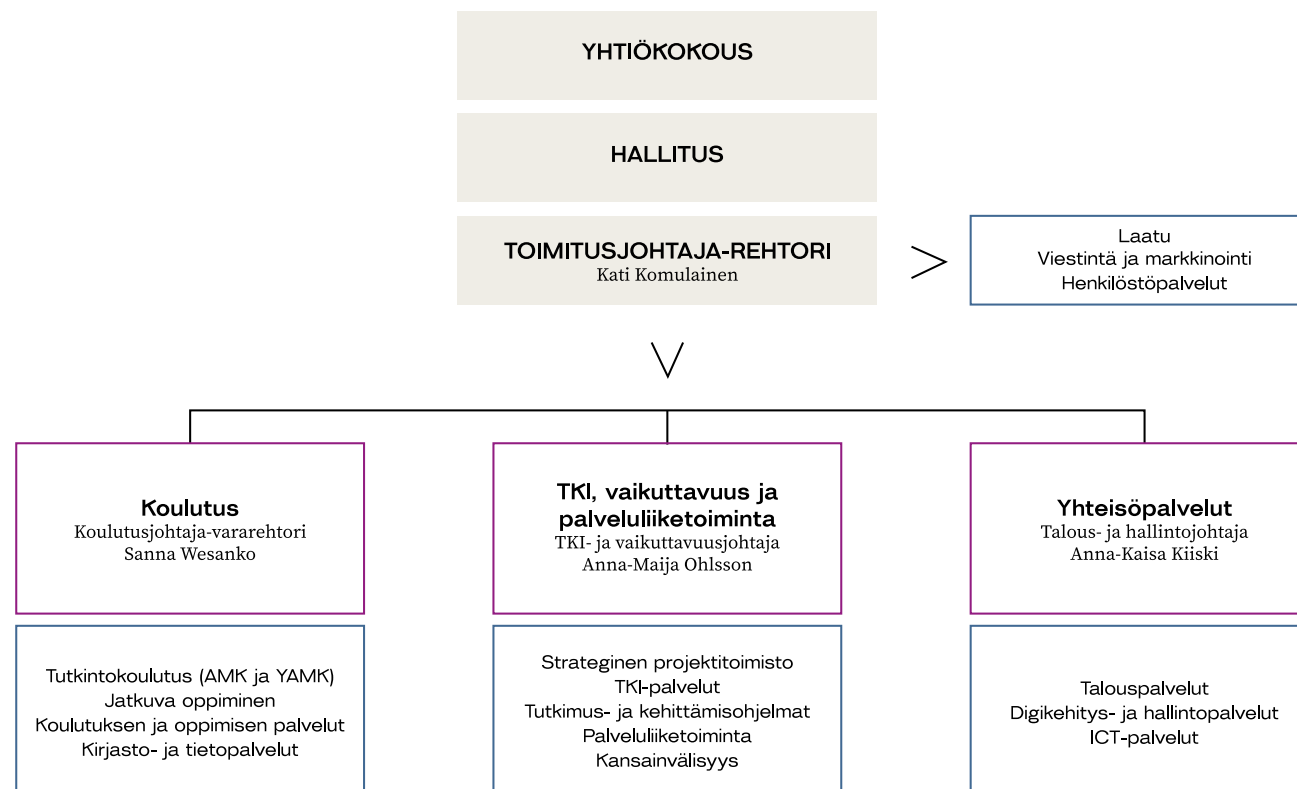
Haluamme olla tulevaisuuteen suuntaava, inspiroiva ja luova ammattikorkeakoulu, joka tunnistaa koulutuksen merkityksen, toimii opiskelijälähtöisesti ja osallistavasti sekä rakentaa avoimuuteen perustuvaa toimintakulttuuria.

- **Tavoite:** Kestävä erinomaisuus, joka perustuu yhdenvertaisuuteen, hyvinvointiin ja saavutettavuuteen.
- **Toimintatapa:** Opiskelijälähtöinen, ennakoiva ja innovatiivinen korkeakouluyhteisö.
- **Ohjaus:** Laadunhallinta on osa strategiaa, johtamista ja riskienhallintaa. Se kattaa opetuksen, TKI-toiminnan ja yhteisöpalvelut.
- **Standardit:** Toimintamme täyttää eurooppalaiset laadunvarmistuksen kriteerit, mikä takaa kansallisen ja kansainvälisen luottamuksen.

Organisaatorakenne ja laadunhallinnan vastuut

Diakin organisaatio jakautuu kolmeen tulosalueeseen: koulutus, TKI-, vaikuttavuus ja palveluliiketoiminta sekä yhteisöpalvelut. (ks. kuvio 2). Näitä tulosalueita johtavat koulutusjohtaja-vararehtori, TKI ja vaikuttavuusjohtaja sekä talous- ja hallintojohtaja.

Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy:n organisaatio



Kuva 1. Diakin organisaatio

Laadunhallinnan vastuut jakautuvat seuraavasti:

Hallitus	Päätää ammattikorkeakoulun toiminnan ja talouden keskeisistä tavoitteista, strategiasta ja ohjauksen periaatteista.
Toimitusjohtaja-rehtori	Vastaa ammattikorkeakoululain mukaisesti tehtävien taloudellisesta, tehokkaasta ja tuloksellisesta hoitamisesta sekä koulutuksen ja muun toiminnan laatutasosta sekä jatkuvasta kehittämisestä.
Johtoryhmä	Vastaa oman tulos- ja palvelualueensa laadusta.
Laatutiimi	<p>Laatutiimi on ydintoiminnot läpileikkaava asiantuntijaryhmä, joka vastaa organisaation yhtenäisen laatutyön toimivuudesta, kehittämisestä ja seurannasta. Tiimi koostuu eri tulos- ja palvelualueiden edustajista sekä opiskelijajärjestön edustajasta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valmistelee laatukäsikirjan hallitukselle hyväksyttäväksi • kehittää, yhtenäistää ja päivittää laadun toimintamalleja • käynnistää ja seuraa kehittämistoimenpiteitä • käsittelee henkilöstö-, opiskelija- ja sidosryhmäpalautteiden koonnit ja ehdottaa johtoryhmälle keskeiset kehittämistoimenpiteet • raportoi laadunhallinnan kehittämisestä johtoryhmälle ja hallitukselle • kehittää koulutusohjelmien arvioinnin yhteisiä menetelmiä • johtaa auditointiin valmistautumista • kehittää laatuviestintää yhteistyössä viestinnän kanssa
Laatupäällikkö	Johtaa laatutyötä vastaamalla laatutyön kehittämisestä, systematisoinnista sekä laatukulttuurin edistämisestä.
Päälliköt ja esihenkilöt	Vastaavat oman vastuualueensa toiminnan laadun ja laadunhallinnan kehittämisestä, kuten yhteisten ohjeistusten päivityksistä ja arvioinnin koordinoinnista ja laatu palautteiden käsittelystä.
Prosessien kuvaamisen vastuuhenkilöt	Vastaavat prosessien kuvaamisesta ja ohjeistuksen laadinnasta sekä päivittämisestä Duuri-intrassa sekä toiminnan kehittämisestä omalla vastuualueellaan.

Laadunhallinnan vastuut jakautuvat seuraavasti:

<p>Opiskelijakunta O`Diako ja opiskelijat</p>	<p>Opiskelijakunta osallistuu Diakin kehittämiseen ja vastaa opiskelijoiden laatutietoisuudesta. Opiskelijakunta nimeää edustajat päätöksentekoihin ja kehittämissyihin¹.</p> <p>Opiskelijat edistävät laatua vastaamalla palautekyselyihin sekä keskustelemalla opintopoluistaan opettajien, lukukausi- vastaavien ja opinto-ohjaajien kanssa sekä erilaisissa keskusteluissa ja palautefoorumeissa. Opiskelijoiden osallistuminen TKI- hankkeisiin tukee heidän ammatillista kasvuaan ja vahvistaa yhteyksiä työelämään.</p>
<p>Diakin henkilöstö</p>	<p>Vastuu oman työn laadusta, osaamisen kehittämisestä, palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta, osallistuminen työ-/opiskeluyhteisön kehittämiseen.</p>
<p>Työelämäkumppanit</p>	<p>Osallistuminen koulutuksen, TKI-toiminnan ja jatkuvan oppimisen kehittämiseen muun muassa palautekyselyiden, työpajojen ja advisory boardin kautta.</p>

¹ Opiskelijoilla on edustus Diakin laatutiimissä ja muissa keskeisissä toimintaa ohjaavissa ja kehittämissä ryhmissä, kuten Diakin hallitus, opiskelijahyvinvointiryhmät (HKI, Pori, Oulu), tutkintolautakunta, koulutusalatiimit (Kirkon ala, sosiaaliala, terveysala ja tulkkausala), opiskelijapalveluiden tiimi, pedagogiikan ja kehittämisen tiimi, hanke tiimi, liiketoiminta tiimi, ravintolatoimikunta (HKI), Satakunnan johtoryhmä ja neuvottelukunta, Satakunnan sosiaalialan korkeakoulutuksen neuvottelukunta sekä stipendi -ja apurahatoimikunta.

2 ARJEN LAATU KEHITTÄMISEN VOIMANA

Diakin laatujärjestelmän tehtävänä on varmistaa strategiamme toteutuminen ja luoda raamit laadukkaalle toiminnalle. Se tarjoaa selkeän vastuunjaon, yhtenäiset menettelytavat sekä työkalut poikkeamiin puuttumiseen. Laatutyö ei ole erillinen toiminto, vaan saumaton osa johtamisjärjestelmäämme ja arjen ratkaisukeskeisyyttä.

Osallistava laatukulttuuri

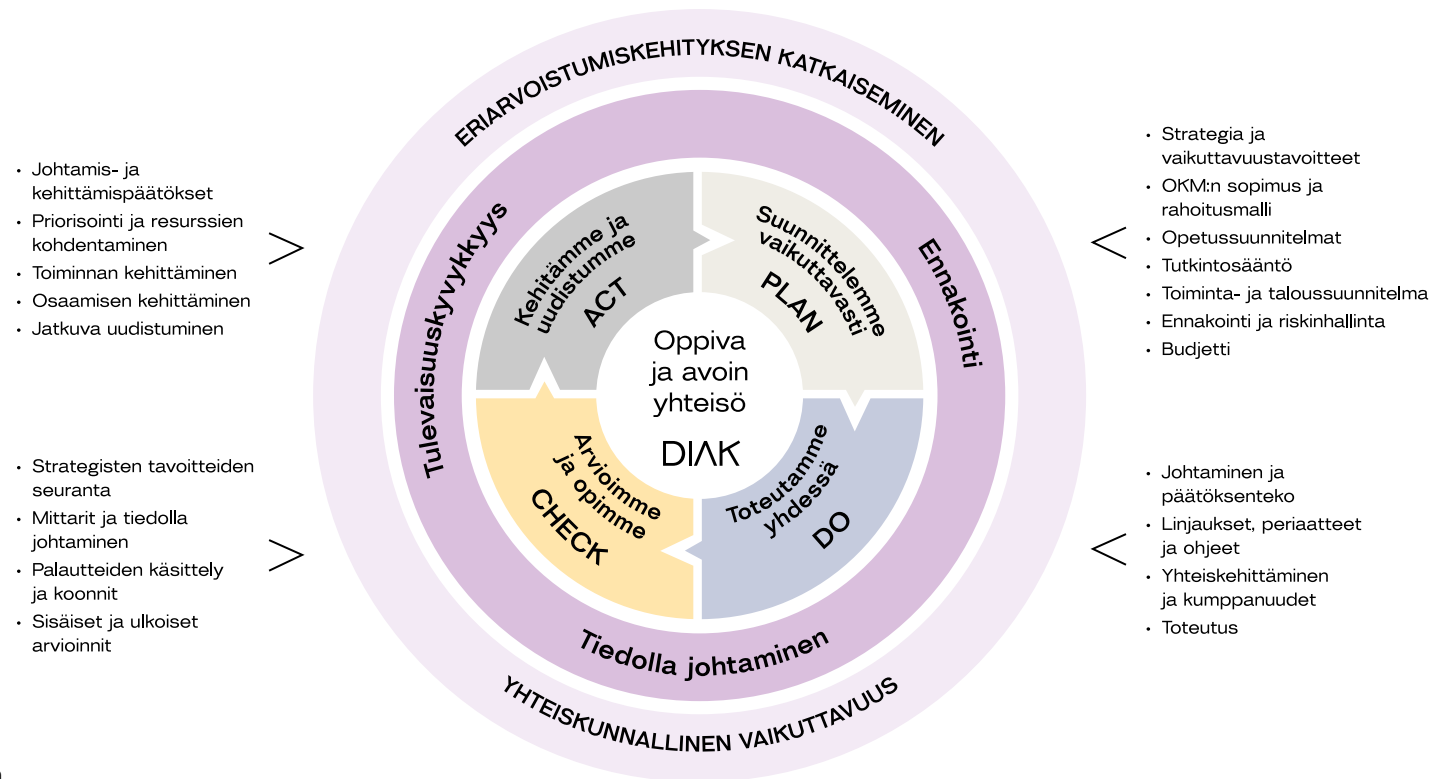
Laatukulttuuri on osallistava, dialoginen, avoin ja moninaisuutta edistävä. Se rakentuu yhteisöllisille arvoille ja pitkäjänteiselle kehittämistyölle, jota on tehty Diakin perustamisesta lähtien. Laatukulttuuria vahvistetaan yhteiskehittämisen rakenteilla, avoimilla ideointifoorumeilla sekä vuorovaikutteisilla toimintatavoilla. Näin rakennamme yhdessä muutosvoimaista ja innovatiivista organisaatiokulttuuria niin sisäisesti kuin verkostoissamme. Laatukulttuuria tukee Diakin yhteiskehittämisen verkosto.

Diakin laatukulttuuri näkyy myös pedagogisissa valinnoissa. Pedagogiikan keskiössä ovat dialoginen muutospedagogiikka ja yhteistoiminnallinen ongelmanratkaisu. Oppiminen näkyy refleктоivana tiedonhankintana ja tiedon luomisena, jossa merkitykset rakentuvat vuorovaikutuksessa. Tällä hetkellä erityisenä kehittämisen painopisteenä on digipedagogiikka ja tekoälyn käytön hyödyntäminen oppimisen tukena.

Laatutyön perustana jatkuvan kehittämisen kehä

Laatutyömme perusta on jatkuvan kehittämisen kehä (PDCA). Sen avulla arvioimme toimintamme nykytilaa, etsimme uusia ratkaisuja, joilla voimme uudistaa toimintaamme tietoon perustuen parhaan mahdollisen vaikuttavuuden varmistamiseksi.

Diakin laatu- ja johtamisjärjestelmä



Kuva 2. PDCA-sykli laadukkaan toiminnan tukena

PLAN – Suunnitteleimme vaikuttavasti

Tavoite: Strategian ja arvojen toteutuminen

Strategia, arvot ja laatu politiikka ohjaavat tavoitteiden asettamista, resurssien kohdentamista ja toiminnan suunnittelua. Laatu järjestelmä tukee strategisesta johtamista ja toimeenpanoa sekä tavoitteiden saavuttamista.

Tavoitteet ja vastuut tulevat näkyväksi:

- Strategia
- OKM-sopimus ja rahoitusmalli
- Opetussuunnitelmat
- Vuosittain päivittyvä tutkintosääntö
- Yhteiset periaatteet, linjaukset ja ohjeet: esim. Dialoginen muutospedagogiikka, eettiset toimintaohjeet, tekoälyohjeet, AHOT, harjoittelut
- Yhdenvertaisuussuunnitelma
- Kansainvälistymissuunnitelma
- Avoimen tieteen ja tutkimuksen periaatteet
- Arenan kestävän kehityksen ja vastuullisuuden ohjelma
- 4Q-yhteistyön periaatteet
- Auditoinnin kehittämissuosituks

Näytöt: Vuosittainen suunnittelu kaikilla organisaation tasoilla sekä hallituksen ja johtoryhmän seminaari syksyllä.

DO – Toteutamme yhdessä

Tavoite: Yhdenvertaiset, selkeät, avoimet ja savutettavat toimintatavat.

Toimintamme perustuu opiskelijälähtöisyyteen, TKI-työhön, kumppanuuksiin ja vastuulliseen johtamiseen. Ydintoiminta toteutetaan yhteisesti sovittujen prosessien ja mallien mukaisesti. Näin toimintamme on selkeää, yhdenvertaista, saavutettavaa ja tukee käytettävyyttä.

Esimerkkejä yhteisistä toimintaperiaatteista ja malleista ovat

- Ohjaus ja tukimateriaalit
- Johtosääntö ja taloussääntö, toimintasääntö
- Opiskelijapalautekäytännöt:
opintojaksokohtainen palaute, opiskelijakysely
1. ja 3. lukuvuoden opiskelijoille sekä AVOP-
kysely, Zekki Pro, uraseurantakysely
- Opetussuunnitelmatyön
mallitoteutussuunnitelmat,
oppimisympäristöjen mallipohjat
- Dialogisen muutospedagogiikan käytännöt
- OSKE-torit (opiskelijoiden kohtaamiset
työelämän kanssa)
- TKIO-toiminta: TKI-hankkeiden arviointi,
juurrutus ja jatkuvuus -käytäntö
- Kumppanuusmalli, ml. alumnimentoritoiminta
- Vastuullisuusraportti
- Opiskelijoiden päihdeohjelma, kurinpidollinen
ohje
- Prosessikuvaukset
- Julkaisupohjat

Diakin kannalta on tärkeää, että keräämämme tieto on kattavaa ja laadukasta sekä tiedonkeruun prosessit ovat selkeät. ARC-järjestelmässä löytyvät tiedonkeruun prosessikuvaukset.

Vastuuhenkilöt koordinoivat ja varmistavat, että Diakista siirtyvä tieto on oikein ja siirtyy yhteisöllisiin kanaviin oikeaan aikaan. Esihenkilöiden johtaminen tukee tavoitteiden saavuttamista ja henkilöstön osaamista.

Näytöt: Prosessien seuranta, palautteet, tiedon ajantasaisuus, yhteiskehittämisen menetelmät

CHECK – Arvioimme, opimme ja teemme näkyväksi

Tavoite: Päätöksenteon tukeminen, seuranta ja arviointi

Toimintaa seurataan mittareiden, palautteen ja arviointien avulla. Tietoa hyödynnetään päätöksenteossa kaikilla tasoilla. Tiedon työpöydän kojelautoihin on koottu palautteet, ja ne ovat saatavilla reaaliaikaisina mallinnuksina koko henkilöstölle Duuri-intrasta. Kojelautoista voi vertailla eri vuosien tuloslukuja yhdellä silmäyksellä. Ensimmäisiä mittaritietoja on saatavilla vuodesta 2020 lähtien.

Tiedon työpöydältä löytyvät seuraavat kojelaudat:

- OKM-rahoitusmittarit
- Strategiset KPI-mittarit: suoritettut tutkinnot, liikevoitto, kilpailukyky, julkaisut, henkilöstön työvire, palveluliiketoiminta ja TKI-ulkopuolinen rahoitus.
- Koulutus: sisältää valmistumiseen, ennakointiin, harjoitteluun, työllistymiseen ja opiskelijapalautteisiin liittyviä tietoja.
- TKI-toiminta: sisältää vaikuttavuusketjun- ja mittaritietoa, hankkeet ja esim. ulkopuolisen rahoituksen määrä ja laadullinen palaute.
- KV-liikkuvuus ja –verkostotoiminta (opiskelijat ja henkilökunta)

- Kumppanuuspolku, kumppanuuskäsikirja ja kumppanuusraportti (sisältää avainluvut kaikista kumppanuuksista)
- HR-raportit ja kyselyt
- Luottamus & Maine –raportti ja koonti (sidosryhmäpalaute)
- Riskienhallintasuunnitelma

Näytöt: Tulosanalyysit ja koonnit

ACT – Kehitämme ja uudistumme rohkeasti

Tavoite: Vaikuttavuuden vahvistaminen ja jatkuva uudistuminen

Arviointitulokset johtavat uusiin ratkaisuihin ja kehittämistoimenpiteisiin, jotka kytkeytyvät takaisin strategiseen suunnitteluun.

Arviointitieto analysoidaan ja käsitellään säännöllisesti hallituksessa, johtoryhmässä ja tiimeissä. Koontien pohjalta tunnistetaan onnistumiset, mahdollisuudet, haasteet ja riskit, joiden pohjalta tehdään päätöksiä kehityssuunnista. Kehittämistoimet kirjataan vastuuneen ja aikatauluineen, niitä seurataan systemaattisesti sekä arvioidaan vaikuttavuuden näkökulmasta.

Esimerkkejä kehittämistoimista ovat mm.

- Johdon strategiset uudistukset riskinhallintatiedon, mittaritiedon ja analyysikoontien pohjalta
- Hallitustyöskentely
- Advisory boardin työskentely
- Ennakointiryhmä
- Opetussuunnitelmien päivittäminen opiskelija- ja työelämäpalautteen pohjalta
- Opiskelijoiden palautteen pohjalta tehdyt uudistukset koulutuksien sisältöihin
- Tiimien kehittämispäivissä valitut kehittämiskohteet ja niiden toimeenpano

- TKI-hankkeiden ja kumppaneiden palautteiden pohjalta tehdyt uudistukset
- Tutkimustoiminnan innovaatioiden jatkokehittäminen (esim. Zekki)
- Yhteiskehittämisen työpajoissa uudet innovaatiot ja niiden jatkojalostaminen
- Työ- ja hyvinvointikeskustelujen pohjalta uudet ratkaisut

Näytöt: Toteutuneet uudistukset, vaikuttavuuden arviointi ja kehittämistoimenpiteet

Tieto ja ennakointi strategisen johtamisen ytimessä

Kehitämme määrätietoisesti tiedolla johtamisen käytäntöjä, jotta tieto ei ainoastaan kuvaisi mennyttä, vaan toimisi rohkean uudistamisen lähteenä. Yhdistämme arviointituloksia, trendejä ja toimintaympäristön signaaleja ennakoivasti. Tämä mahdollistaa oikea-aikaiset korjausliikkeet ja varmistaa, että kehittämiskohteet priorisoidaan osana vuosittaista suunnittelua pitkän aikavälin vaikuttavuuden mukaisesti.

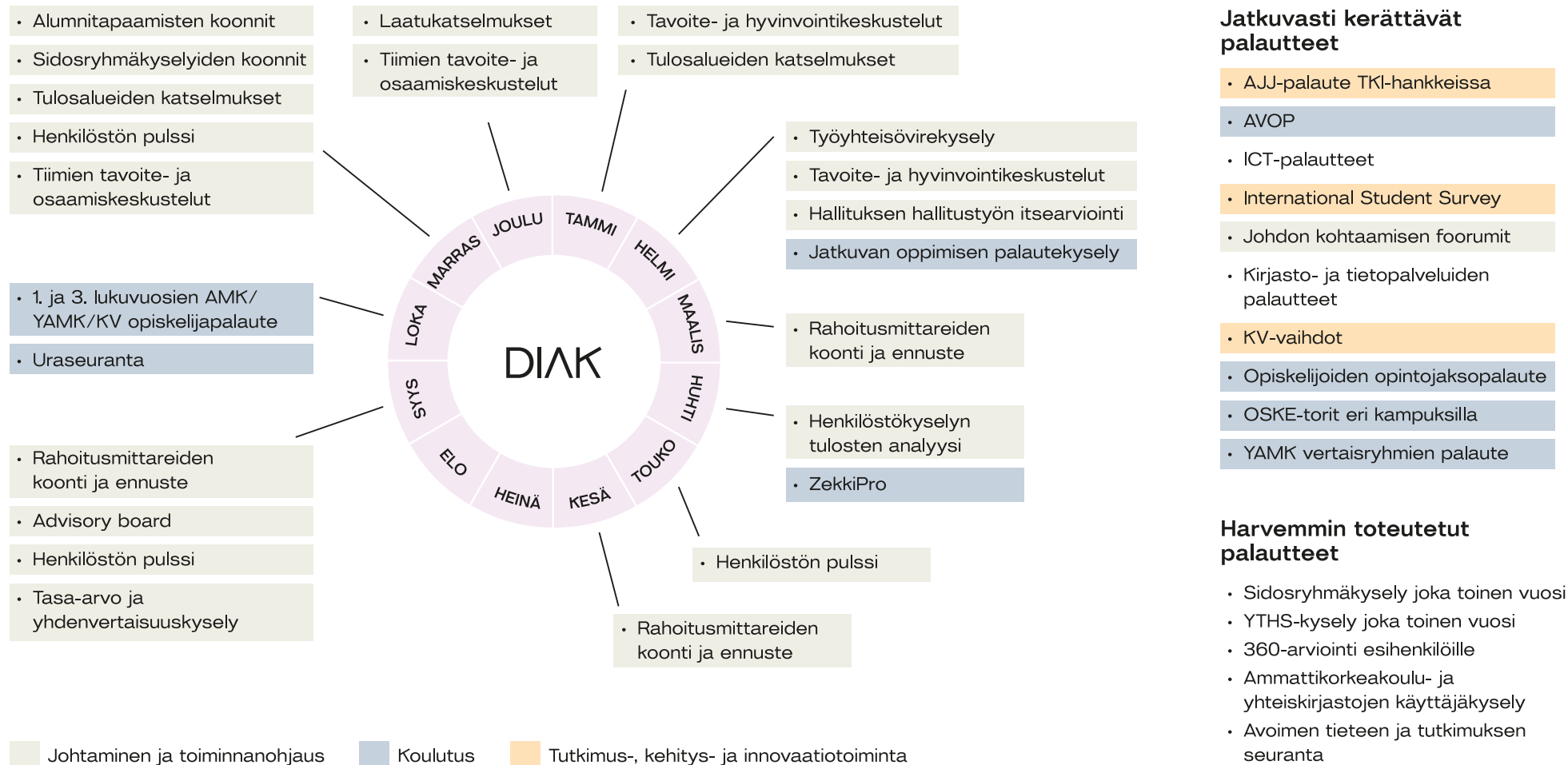
Strategisen kojelaudan lisäksi on rakennettu erillisiä kojelautoja tulosalueiden käyttöön, mikä mahdollistaa toiminnan tarkemman seurannan ja ohjauksen eri organisaatiotasolla. Tiedolla johtamisen kehittämisessä on kiinnitetty erityistä huomiota datan yhdistämiseen eri lähteistä yhtenäiseksi kokonaisuudeksi.

Toimitusjohtaja-rehtori vetää Diakin sisäistä ennakointiryhmää ja ennakointityöhön osallistuu myös hallitus vuosikellon mukaisesti. Hallitus käsittelee kaksi kertaa vuodessa riskienhallinnan tilanteen ja strategiset tulokset. Trenditietoa, arviointituloksia ja toimintaympäristön signaaleja yhdistellään ennakoivasti, jotta uudistukset ja korjaavat toimet voidaan toteuttaa oikea-aikaisesti ja vaikuttavasti.



Palautevuosikello

Palautteen keruu ja palautteen käsittely sekä arviointi tuottavat välttämätöntä tietoa Diakin toiminnasta kehittämisen tueksi. Palautteen perusteella tehdään toimintaa koskevia päätöksiä. Diakin arviointitoimenpiteitä käsitellään palautevuosikellon mukaisesti.



Kuva 3. Palautevuosikello

Laatuviestintä

Laatutyömme tavoitteena viestinnässä on saavutettavuus ja avoimuus. Laatutyön keskeiset dokumentit löytyvät henkilöstön Duuri-intrasta sekä pääperiaatteet myös www-sivuillamme. Laatutyön viestintä toimii sekä yhteisön että sidosryhmien suuntaan osoituksena avoimuudesta, systemaattisuudesta ja toiminnan luotettavuudesta.

Laatutyöstä viestitään useissa kanavissamme sekä sisäisille että ulkoisille sidosryhmille. Keskeisiä viestinnän välineitä ovat:

- Duuri-intra
- Henkilöstön teams
- Tuudo
- Kampusten infonäytöt
- Henkilöstö infot ja tapahtumat
- Verkkosivut
- Sosiaalinen media kohderyhmän mukaisesti
- Uutiskirjeet
- Dialogi-verkkomedia
- Mediatiedotteet

Diak julkaisee verkkosivuillaan koosteita ja uutisia keskeisistä palautekyselyistä. Viestinnän toimintasuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa ja toiminnon vuosikelloa päivitetään kuukausittain. Syntyvä dokumentaatio tallennetaan systemaattisesti arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.

Vaikuttavuuden ja osaamisen ajurit

Laatutyömme tavoitteena on varmistaa koulutuksen ja TKI-työn korkea laatu sekä rakentaa yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta strategiamme lähtökohdista.

- **Korkeakouluyhteisön osallisuus:**
Vahvistamme osallisuutta systemaattisilla palautteilla ja yhteiskehittämisellä. Tarjoamme opiskelijoille ja henkilöstölle selkeät väylät ja foorumit toiminnan aitoon vaikuttamiseen.
- **Dialoginen muutospedagogiikka:**
Diakin valintana on pedagoginen malli, joka varmistaa oppimista ja koulutuksen laatua. Dialoginen muutospedagogiikka tukee opiskelijan kasvua dialogisen työotteen asiantuntijaksi.
- **Vaikuttava TKI-toiminta:**
Kytkeimme vaikuttavuusmittarit suoraan strategiaan tavoitteisiimme. Seuraamme ratkaisujen juurtumista ja uuden tiedon kertymistä mittaripankin avulla. Vuonna 2025 tavoitimme yli 30 000 henkilöä työllisyyden ja sosiaalisen kestävyiden hankkeissa.
- **Vahvat kumppanuusrakenteet:**
Olemme tiiviissä vuorovaikutuksessa työelämän kanssa, mikä takaa koulutuksen ja kehittämistyön ajantasaisuuden ja tulevaisuuden osaamistarpeet.
- **Kestävä tulevaisuus:**
Kestävä kehitys on osa arvopohjaamme ja integroitu opetukseen. Edistämme YK:n kestävä kehityksen tavoitteita (SDG) painottaen erityisesti sosiaalista kestävyttä sekä saavutettavuutta. Vahvistamme hiilikädenjälkeä, luontopositiivisuutta sekä vähennämme ilmasto- ja luontovaikutuksia.