

Saimaan ammattiopisto Sampo LAATUKÄSIKIRJA

15.4.2026
Laatukäsikirja 2026–2029
Julkinen
Lotta Snicker
Laadunhallintadokumentit

1 Sisällys

Johdanto	3
2 Sampon organisaatio ja toimintaympäristö	4
2.1 Organisaatorakenne ja vastuut	4
2.2 Sidosryhmät ja verkostot	5
2.3 Sampon strategia 2026–2029 ja kehittämissuunnitelmat	5
3 Kuvaus laadunhallintajärjestelmästä	6
3.1 Laadutavoitteet	6
3.2 Laadunhallinnan roolit ja vastuu	7
4 Laadunhallintajärjestelmän periaatteet	7
4.1 Dokumentinhallinta	7
4.2 Prosessikuvaukset	8
4.3 Riskienhallinta	9
4.4 Toiminnan arviointi	9
4.4.1 Palautejärjestelmät	9
4.4.2 Auditoinnit ja arvioinnit	11
4.5 Vastuullisuus ja kestävä kehitys	12
4.6 Digitalisaation hyödyntäminen	12
5 Seuranta	12
5.1 Mittarit	12
5.2 Johdon katselmus	14
6 Viestintä	14
7 Jatkuva parantaminen ja korjaavat toimenpiteet	14
8 Perehdyttäminen	14
9 Laadunhallinnan vuosikello ja kehittämissuunnitelma	14

LIITTEET

Liite 1. Auditointisuunnitelma vuosille 2026–2029

Liite 2. Laadunhallinnan vuosikello

Liite 3. Laadunhallinnan kehittämissuunnitelma vuosille 2026–2029

Johdanto

Saimaan ammattiopisto Sampo järjestää työelämän tarpeita vastaavaa ammatillista peruskoulutusta, oppisopimuskoulutusta, yksittäisiä kortti- ja lupakoulutuksia sekä räätälöityä muuta koulutusta. Sampo tarjoaa asiantuntijapalveluita, koulutus- ja kehittämispalveluja yrityksille sekä muille sidosryhmille. Ammatillisessa koulutuksessa työpaikoilla tapahtuva oppiminen on keskeisessä roolissa, jonka vuoksi yhteistyö työelämän kanssa on tärkeää.

Laki ammatillisesta koulutuksesta (531/2017) edellyttää koulutuksen järjestäjältä toimivaa laadunhallintajärjestelmää ja sen toteuttamista. Opetus- ja kulttuuriministeriö sekä Opetushallitus ohjaavat ammattioppilaitosten laatua suosituksin, ohjein, koulutuksella sekä rahoituksella. Esimerkiksi erilaiset opiskelijoilta ja työelämästä kerättävät palautteet vaikuttavat ammattioppilaitoksen rahoitukseen.

Laadunhallintajärjestelmän tarkoitus on varmistaa ammatillisen koulutuksen laatu, suosiin, standardeihin ja sidosryhmien tarpeisiin vastaaminen. Laatu on sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin, menettelytapoihin, prosessien ja ohjeiden noudattamista sekä toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä, opiskelijalla ja muulla toimijalla on vastuu oman toimintansa laadusta ja laadun kehittämisestä.

Tässä laatukäsikirjassa kuvataan Sampon laadunhallinnan periaatteet. Toimintaa ohjaavat erityisesti:

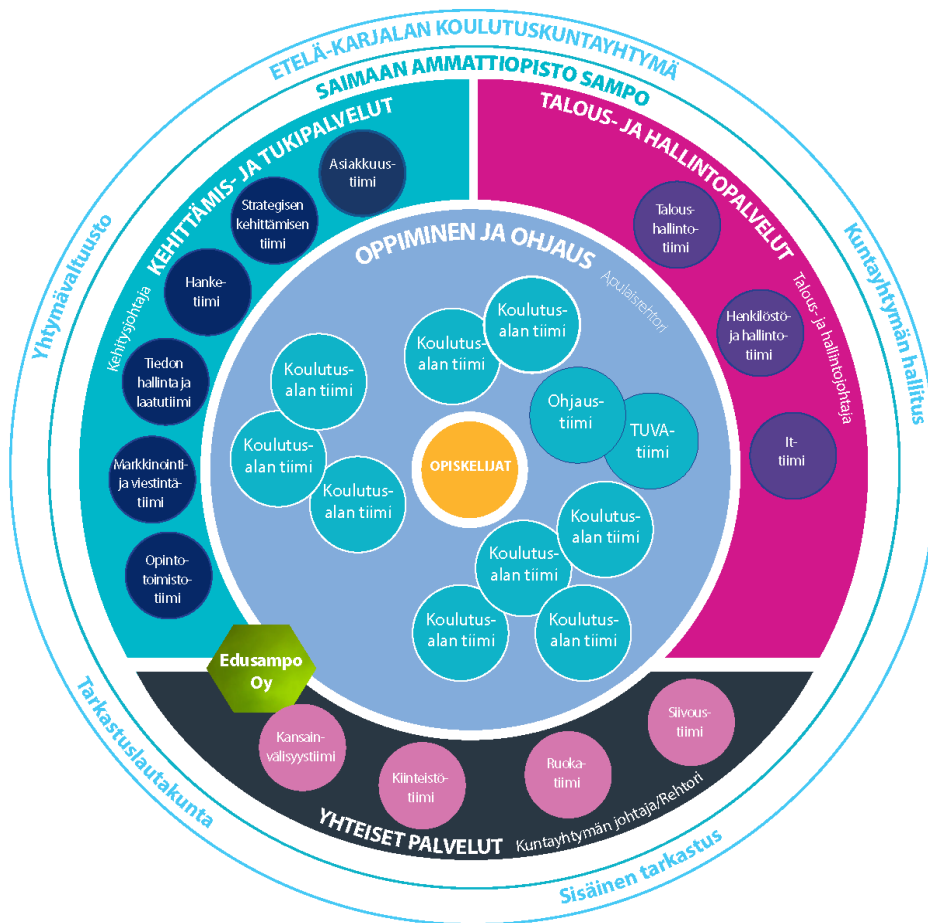
- Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017
- Asetus ammatillisesta koulutuksesta (673/2017)
- Standardi ISO 9001:2015
- Ammatillisen koulutuksen laatustrategia (OKM/2019)
- Laadunhallintasuositus (OPH)
- Ammatillisen koulutuksen laadunvarmistuksen eurooppalainen viitekehys European Quality Assurance Reference Framework for Vocational Education and Training (EQARF) EQAVET-viitekehys ja sen täydennys EQAVET+

Laatujärjestelmän toimivuutta arvioidaan Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) toimesta, työelämänneuvottelukuntien tarkastuksin, itsearvioinnilla ja sisäisten sekä ulkoisten auditointien avulla.

2 Sampon organisaatio ja toimintaympäristö

2.1 Organisaatorakenne ja vastuut

Sampon toimipisteet sijaitsevat Lappeenrannassa, Imatralla ja Ruokolahdella. Opiskelijoita Samsossa on vuosittain yli 5000 ja henkilökuntaa noin 350. Kuvassa 1 on kuvattu Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymän tiimiorganisaatio.



Kuvio 1. Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymän organisaatio

Koulutuskuntayhtymän ylintä päätösvaltaa käyttää yhtymävaltuusto, jossa on 27 jäsentä Etelä-Karjalan kunnista. Yhtymähallituksen koko on 10 henkeä ja tarkastuslautakunnan 5 henkeä. Kuntayhtymää johtaa kuntayhtymän johtaja ja johtotiimi. Johtotiimiin kuuluvat kuntayhtymän johtajan, rehtorin lisäksi apulaisrehtori, hallinto- ja talousjohtaja, kehitysjohtaja sekä henkilöstöpäällikkö. Koulutuskuntayhtymän tytäryhtiön Edusampo Oy:n kautta tarjotaan kilpailulla markkinoilla olevia koulutuksia.

2.2 Sidosryhmät ja verkostot

Paikalliset toimijat, Etelä-Karjalan maakunta, kaupungit ja kunnat, elinkeinoelämä, ja yritykset ovat Sampon keskeiset yhteistyökumppanit. Sampo toimii yhteistyössä muiden ammatillisen koulutuksen järjestäjien kanssa ja on verkostoitunut valtakunnallisten hankkeiden kautta Opetushallituksen sekä Opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa. Sampon vastuulle kuuluu oman toiminnan lisäksi ulkoistettujen prosessien ja ulkoisesti tuotettujen tuotteiden ja palveluiden ohjaus sekä laadunvalvonta. Vastuut määritellään tarkemmin sopimuksissa (esim. osakas- ja hankintasopimukset).

2.3 Sampon strategia 2026–2029 ja kehittämisohjelmat

Visio: "Rohkean oppimisen Sampo – yhdessä menestyvä yhteisö"

Missio: "Luomme osaamista, hyvinvointia ja elinvoimaa yhteistyöllä maakunnassamme"

Sampon strategia rakentuu kolmesta toisiaan täydentävästä kärjestä:

Uudistuva oppiminen – yhdessä luomme osaamista, joka kantaa tulevaisuuteen

Oppiminen on joustavaa, yhteisöllistä ja saavutettavaa.

Oppimisympäristöt ja pedagogiset ratkaisut tukevat yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia.

Osaamisemme vastaa muuttuvan toimintaympäristön tarpeisiin.

Hyvinvoiva yhteisö – yhdessä onnistumme paremmin

Samossa jokaisella on hyvä ja turvallinen olla.

Yhteisömme rakentuu luottamuksesta, osallisuudesta ja yhteisestä vastuusta.

Vaikuttava yhteistyö – yhdessä rakennamme kestävää tulevaisuutta

Sampo kokoaa yhteen opiskelijat, työelämän ja muut toimijat.

Sampo rakentaa vaikuttavaa työelämäyhteistyötä ja vahvistaa alueellista elinvoimaa.

Sampon arvot

- Ihmistä varten
- Luottamus ja rohkeus
- Oppimisen ilo
- Ammattitilpeydellä

Vastuullisuus on strategian läpileikkaava periaate, joka näkyy ekologisen, sosiaalisen, kulttuurisen ja taloudellisen kestävyiden huomioimisena kaikessa kehittämistyössä.

3 Kuvaus laadunhallintajärjestelmästä

3.1 Laatutavoitteet

Sampon laadunhallintaa ohjaa ajatus toiminnan jatkuvasta parantamisesta (PDCA).

Laadunhallinnan tavoitteita vuosille 2026–2029 ovat:

- Oppilaitoksen laadunhallintajärjestelmän ajantasaisuuden varmistaminen
- Toiminnanohjausjärjestelmän ylläpito ja edelleen kehittäminen sekä käyttäjien osaamisen varmistaminen
- Tiedolla johtamisen prosessit: Tietotarpeiden kriittinen arviointi, visualisointien kohdentaminen, tietotyöpöytien lukutaidon kehittäminen ja toimenpiteiden seuranta (esim. Opiskelija-, henkilöstö- ja sidosryhmäpalautteet)
- Vaikuttava ja laadukas työelämäyhteistyö: Vuorovaikutusta tukevat toimintamallit ja työkalut
- Saavutettavat ja selkokieliset oppimis- ja työympäristöt digiosaamista ja tekoälyä hyödyntämällä
- Monikulttuurisen organisaation edistäminen
- Yhteistyön tiivistäminen laadunhallinnassa eri toimijoiden kesken alueellisesti ja valtakunnallisesti
- Strategian toteuttaminen kestävän kehityksen ja vastuullisuustavoitteiden mukaisesti
- Tekoälyn turvallinen, vastuullinen ja eettinen hyödyntäminen osana kaikkia organisaation toimintoja.



Kuvio 2. Tavoitteiden asettamisesta jatkuvaan kehittämiseen

3.2 Laadunhallinnan roolit ja vastuu

Sampon laadunhallintaan liittyvien tavoitteiden ja toiminnan koordinoinnista sekä kehittämistä vastaa laatu- ja tietoasiantuntija yhdessä johtotiimin kanssa. Laatutyön toteuttamisessa koko henkilökunnalla ja opiskelijoilla on tärkeä tehtävä sitoutumalla tavoitteisiin. Tiimit, vastuuhenkilöt ja koko henkilöstö osallistuvat asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen ja korjaavien toimenpiteiden suorittamiseen. Taulukossa 1 on kuvattu laadunhallinnan keskeiset roolit ja tehtävät.

Taulukko 1. Laadunhallinnan keskeiset roolit

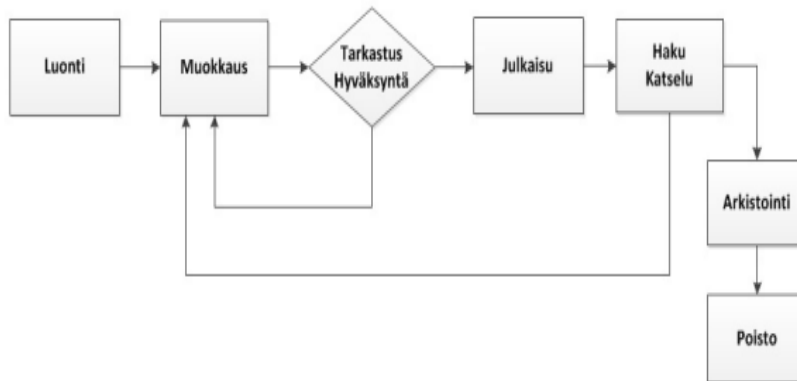
Kuntayhtymän hallitus ja valtuusto	Seuraa Sampon toiminnan laatua mittareiden sekä opiskelija-, työelämä- ja henkilöstöpalautteiden kautta. Hyväksyy talousarvion ja tilinpäätöksen.
Kuntayhtymän johtaja, ammattiopiston rehtori	Vastaa Sampon laadunhallinnan yleisistä linjauksista ja sitä koskevasta päätöksenteosta yhdessä johtotiimin kanssa.
Sampon johtotiimi	Sampon johtotiimi vastaa Sampon laadunhallinnan kokonaisuudesta. Kehitysjohtaja ja laatu- ja tietoasiantuntija johtavat ja koordinoivat Sampon laadunhallintatyötä.
Laatu- ja tietoasiantuntija	Laatutyön asiantuntijana toimiminen. Koordinoi, kehittää ja viestii toiminnan tavoitteista ja toteutumista.

4 Laadunhallintajärjestelmän periaatteet

Laadunhallintajärjestelmän keskeisin periaate on jatkuva parantaminen sen mahdollistavat prosessit. Sampon toiminnanohjausjärjestelmässä hallinnoidaan ja prosessikuvauksia, prosesseja tukevia ja toimintaa ohjaavia dokumentteja, sekä katselmoidaan ja hallitaan samantasoisia riskejä. Lisäksi järjestelmän käsikirjatyökalulla hallinnoidaan ja ylläpidetään tutkintokohtaisia osaamisen arvioinnin toteutussuunnitelmia.

4.1 Dokumentinhallinta

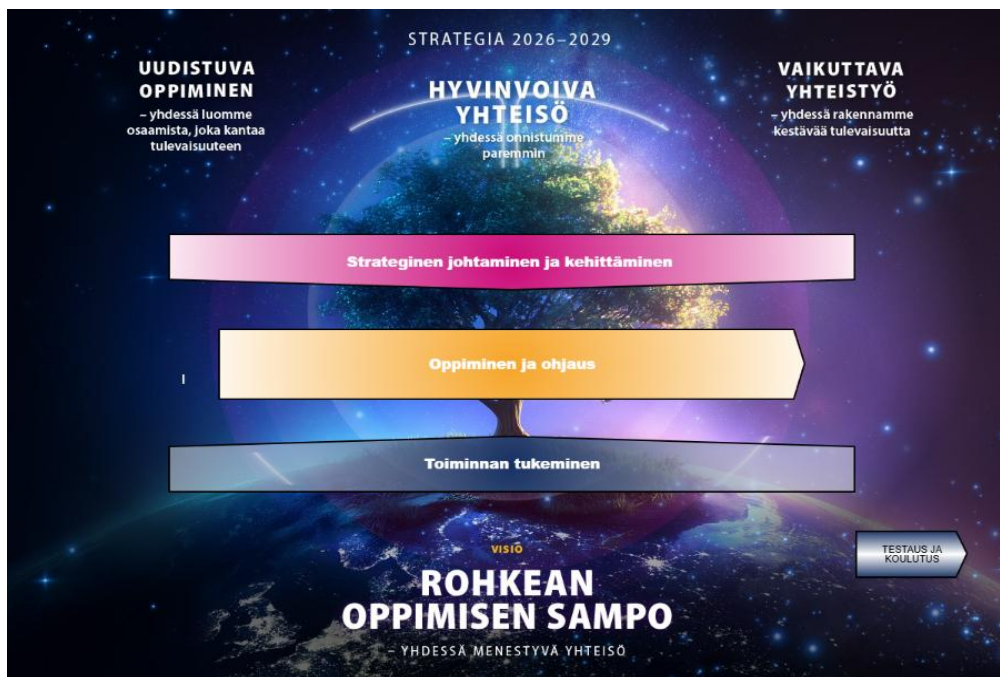
Sampon dokumentinhallintajärjestelmässä dokumentin elinkaari hallitaan dokumentin luomisesta, julkaisun ja versionhallinnan kautta arkistoitavaksi tai poistettavaksi. Dokumentin laatija eli vastuukäyttäjä vastaa dokumentin ajantasaisuudesta ja kaikki operatiivista toimintaa ohjaavat dokumentit katselmoidaan 12kk välein. Kuviossa 3 esitetään dokumentin elinkaaren prosessi.



Kuvio 3. Dokumentin elinkaari

4.2 Prosessikuvaukset

Toiminnanohjausjärjestelmän prosessikuvaukset ovat nimettyjen prosessitiimien vastuulla. Prosessitiimit ylläpitävät muutoksia prosesseissa laatu- ja tietoasiantuntijan ja järjestelmäkehittäjän avulla ja perehdyttävät omista prosesseistaan muuta henkilökuntaa. Prosessit katselmoidaan 6kk välein ja katselmointityöskentelyä tukevat prosessi-infot järjestetään prosessitiimien jäsenille vuosittain keväällä ja syksyllä. Prosessien ylläpitoon ja dokumentinhallintaan on saatavilla kuukausittain käyttökoulutusta myös järjestelmätoimittajan toimesta. Kuviossa 4 esitetään Sampon prosessikartta, jossa on kuvattuna ydin- ja tukiprosessit sekä niiden keskinäinen suhde toisiinsa.



Kuvio 4. Sampon prosessikartta

Opiskelijakunnan ja ryhmäedustajien palaute

Opiskelijapalaute kerätään vuosittain opiskelijakunnan ja ryhmien edustajien kautta. Palaute käsitellään johtotiimissä ja kuntayhtymän hallituksessa sekä yhteisissä tapaamisissa opiskelijoiden, henkilöstön ja hallituksen kanssa.

Työelämäpalautteet (Arvo tiedonkeruut, OPH)

Työpaikkaohjaajan palautekysely lähtee automaattisesti kaikille koulutus- tai oppisopimuksessa mainituille vastuullisille työpaikkaohjaajille, kun opiskelijan työpaikkajakso päättyy. Kysely ohjautuu opintohallinnon järjestelmään tallennettuun sähköpostiin. Vastaanottaja voi tarvittaessa välittää kyselyn edelleen opiskelijaa käytännössä enemmän ohjanneelle henkilölle. Palautteet kotiutetaan Sampon tietovarastoon ArvoApi-rajapinnan kautta ja visualisoidaan Sampon palautteet tietotyöpöydällä.

Työpaikkakysely lähetetään kaksi kertaa vuodessa, tammi-helmikuussa ja heinä-elokuussa, jos työpaikalla on edeltävän puolen vuoden aikana ohjattu oppisopimus- ja koulutussopimusopiskelijoita. Opetushallitus muodostaa työpaikkakohtaiset vastauslinkit automaattisesti ja vastauslinkit toimitetaan koulutuksen järjestäjälle, joka lähettää kyselyn työpaikoille ja siellä oppilaitosyhteistyöstä vastaaville henkilöille. Kysely ohjautuu opintohallinnon järjestelmään tallennettuun sähköpostiin. Palautteet kotiutetaan Sampon tietovarastoon ArvoApi-rajapinnan kautta ja visualisoidaan Sampon palautteet tietotyöpöydällä.

Henkilökunnan palautteet ja aloitteet

Kehityskeskustelut

Esihenkilöt pitävät tiimikehityskeskustelut vuosittain ja yksilökehityskeskustelut sovittaessa. Kehityskohteita työstetään yhdessä.

Henkilökunnan ja opiskelijoiden aloitteet

Henkilökunnan ja opiskelijoiden aloitteita kerätään sovitusti ja ne toimitetaan vastuuhenkilöille käsiteltäväksi.

Samossa toteutetaan vuosittain Great Place to Work -henkilöstökysely, jonka avulla tunnistetaan organisaation ja tiimien vahvuudet sekä kehittämiskohteet. Tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelmia työhyvinvoinnin ja työkuulttuurin parantamiseksi. Kysely mittaa henkilöstön kokemusta organisaatiokulttuuria, ja tuloksia hyödynnetään toiminnan sekä osaamisen kehittämisessä. Vuosittain toteutetaan keväinen pulssikysely ja syksyinen laaja henkilöstötutkimus. Syksyllä 2025 tehdystä Great Place To Work-tutkimuksesta Sampo sai Great Place To Work-sertifikaatin™.

Henkilökunnan palautteet työelämäjaksoilta käsitellään tiimeissä ja esihenkilön kanssa. Hyviä käytänteitä ja ajantasaista työelämäosaamista jaetaan tiimin kesken.

4.4.2 Auditoinnit ja arvioinnit

Auditoinneilla arvioidaan toimintaa. Auditoijan tulee olla auditointeihin koulutettu, objektiivinen ja ulkopuolinen auditoitavasta kohteesta. Omaa työtä tai työpistettä ei voi auditoida.

Sisäiset auditoinnit

Auditointisuunnitelma (Liite 1) hyväksytään johtotiimissä joka toinen vuosi. Auditointisuunnitelma tehdään yleensä kahdeksi vuodeksi ja suunnitelman sisältöön vaikuttavat strategia, aikaisempien auditointien havainnot ja henkilökunnan sekä johdon tarpeet. Sisäisellä auditoinnilla varmistetaan, että käytännön toiminta on standardien ja Sampon ohjeiden mukaista.

Itsearviointit

Sampo osallistuu valtakunnallisesti järjestettyihin eri *koulutusaloja koskeviin itsearviointeihin* (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus, KARVI), sekä Opetus- ja kulttuuriministeriön toteuttamiin, *koulutuksenjärjestätasoi­siin itsearviointeihin* (esim. digikyvykkyyden itsearviointit). Raportit säilytetään toiminnanohjausjärjestelmän dokumentit osiossa.

Ulkoiset auditoinnit ja arvioinnit

Sampo osallistuu valtakunnallisen laatuverkoston toimintaan sekä Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen Karvin arviointeihin ja laatu­palkintokilpailuihin. Sampon toimintaa arvioivat säännöllisesti ammatilliset neuvottelukunnat. Lisäksi Sampo vertaa käytäntöjään (benchmarking) erityisesti alueen muihin ammatillisen koulutuksen järjestäjiin.

Samossa toteutetaan kaksi kertaa vuodessa *työelämäauditointia*, jonka tavoitteena on työelämän ja oppilaitosten yhteistyön tiivistäminen ja vahvistaminen koulutusaloilla. HTA-Hyväksytysti työelämäauditoitu palvelun toteuttajana on kauppakamari ja palvelun hyödyntäminen mahdollistaa myös valtakunnallisen vertailun.

Sampon kestävä­n kehityksen työtä on arvioitu [OKKA-säätiön](#) auditoinneilla sekä oppilaitokseksi että kahdella koulutus­alalla (sisustus- ja muotiala ja metsä-, luonto- ja ympäristöala). OKKA-säätiön kestävä­n kehityksen sertifikaatti myönnetään oppilaitoksille, jotka todistetusti edistävät kestävä­n kehitystä niin opetuksessa, johtamisessa kuin arjen toiminnoissa. Pro­sessi perustuu itsearviointiin, ulkopuoliseen auditointiin ja kestävä­n tulevaisuuden indikaattoreihin. Sertifikaatti myönnetään kolmeksi vuodeksi kerrallaan ja edellyttää jatkuvaa kehittämistä ja itsearviointia myös auditointien välillä.

4.5 Vastuullisuus ja kestävä kehitys

Vastuullisuus näkyy Sampon päivittäisessä toiminnassa monenlaisina asioina, tavoitteina ja tekoina. Vastuullisuus on kaikkia niitä asioita, jotka edistävät henkilöstö­mme, opiskelijoidemme ja ympäristömme turvallisuutta, monimuotoisuutta, inklusiivisuutta ja ekologisuutta.

Sampon kestävä­n kehityksen jatkuvan kehityksen suunnitelmassa on hyvä koulutus, vastuullinen kuluttaminen sekä yhteistyö ja kumppanuus. Sampon tiimit ja koulutus­alat ovat laatineet vastuullisuuden osaamislupaukset, jotka ovat konkreettisia lupauksia vastuullisesta ammattitaidosta ja osaamisesta. Ne ovat myös viestinnän apuna, sillä ne kertovat opiskelijoille ja työelämälle konkreettisesti Sampon kestävyysteoista.

Mittareina kestävä­n kehityksen ja vastuullisuuden toimenpiteissä ovat

- Ruokahävikin seuranta
- Hiilijalanjäljen seuranta
- OKKA-sertifikaatin edellyttämät, vuosittaiset itsearviointit
- Vastuullisuuden osaamislupausten seuranta
- Kestävä kehityksen seuranta työelämäjaksoilla – seuranta (näytöt)
- Tiimioppimisen menetelmät seuranta (ammattilliset tutkinnonosat)

4.6 Digitalisaation hyödyntäminen

Digitalisaation hyödyntämisen on yhä tärkeämpi osa ammatillisen koulutuksen järjestäjien toimintaa. Opiskelijoiden ja henkilöstön digiosaaminen, digitalisaation hyödyntäminen toimintatavoissa ja prosesseissa ja käytössä oleva teknologinen infrastruktuuri vaativat suunnitelmallisuutta ja jatkuvaa arviointia. Samossa digitalisaation kehittämistä ohjaa Sampon digisuunnitelma 2026–2029, joka perustuu Sampon 2026–2029 strategian kärkiin.

5 Seuranta

5.1 Mittarit

Selkeät ja realistiset mittarit, laadukas reaaliaikainen data sekä kehittyneet raportointi- ja tekoälyratkaisut tukevat vaikuttavaa päätöksentekoa. Sekä hyvien tulosten että kehityskohteiden avoin esiin tuominen parantaa läpinäkyvyyttä ja osallistaa koko organisaatiota toiminnan kehittämiseen. Strategiatyökalujen aktiivinen käyttö taas mahdollistaa tavoitteiden toteutumisen ja ajantasaisen tiedon integroinnin johtamiseen.

Strategian portaat ja mittarit

Strategian toimenpiteet on jäsennetty portaisiin, jotka kuvaavat kehittymisen eri tasoja. Ensimmäinen porras on minimitaso, joka varmistaa yhteiset perusvalmiudet ja toimintamallit koko organisaatiossa. Toinen porras vahvistaa ja syventää toiminta ja kolmas porras edustaa tavoitetasoa, jossa toiminta on vakiintunutta, vaikuttavaa ja jatkuvasti uudistuvaa. Portaiden periaatetta toteutetaan tiimeissä itsearviointin ja sitä seuraavien vuosittaisten kehittämissuunnitelmien vuorottelulla. Vaiheittainen eteneminen varmistaa, että kaikki tiimit kulkevat samaan suuntaan ja että kehittäminen on tavoitteellista, mitattavaa ja yhteisiin päämääriin sidottua.

Sampon strategian ylätasoinen mittareita ovat:

Uudistuva oppiminen: Työllistyminen ja jatko-opintoihin siirtyminen, tavoite 100 %

Hyvinvoiva yhteisö: Great Place To Work – väittämien KA henkilöstöllä, tavoite yli 80 %

Vaikuttava yhteistyö: Työelämässä oppimisen osuus, tavoite yli 50 %

Strategian toteutumista mitataan tuloksikkokohtaisilla mittareilla, jotka raportoidaan kuntayhtymän hallitukselle kolmen kuukauden välein tai tilinpäätöksessä sekä yhtymävaltuustolle tilinpäätöksessä. Tuloksikkokohtaisten mittareiden lisäksi mittaamme strategian toteutumista myös muilla mittareilla, joiden toteutumista seurataan tietotyöpöydillä.

Asiakas

- Työelämäpalautte (vastausprosentti, keskiarvo, avoimet vastaukset)
- Työpaikkaohjaajan palautte (vastausprosentti, keskiarvo, avoimet vastaukset)
- Amis aloituskysely (vastausprosentti, keskiarvo, avoimet vastaukset)
- Amis päättökysely (vastausprosentti, keskiarvo, avoimet vastaukset)
- Työelämäyhteistyön kehittyminen, HTA-auditoinnin arvosanat koulutusaloittain
- Ennakointi: työvoiman saatavuus ja kohtaanto

Prosessi

- Hakijat, aloittaneet ja valmistuneet
- Eroaminen, katsotaan eronneeksi, negatiivisesti eronneet
- Opiskelijoiden työllistymisaste ja sijoittuminen

Henkilöstö

- Työtyytyväisyys
- Osaamiskartoitukset
- Tiedonhallinta ja digiosaaminen
- Sairauspoissaolo/työpaikallaolo
- Palautteet
- Aloitteet

Talous

- Budjetti, toteuma

Henkilöstö- sekä taloushallinnon vastuuhenkilöt kokoavat talous- ja henkilöstötiedot.

Opiskelija- ja työelämäpalautetieto kotiutetaan Sampon tietovarastoon ArvoApi-rajapinnan kautta ja visualisoidaan Sampon palautteet tietotyöpöydällä. Laatu- ja tietoasiantuntija tiedottaa tuloksista neljä kertaa vuodessa pidettävissä Palauteinfo -tilaisuuskissa sekä johtotiimin ja koulutusalojen kokouksissa. Palautteen keskiarvon ollessa alle 3 tai jos palautetta on vähän, laatu- ja tietoasiantuntija on yhteydessä alan koulutuspäällikköön. Laatuavoitteet ja niiden saavuttamiseen tarvittavien toimien suunnittelu tapahtuu yhteistyössä koulutusalojen kanssa. Laatu- ja tietoasiantuntija ja järjestelmäkehittäjä kehittävät yhdessä palautejärjestelmää ja rajapintoja valtakunnallisiin tietovarantoihin käytettävissä olevan tiedon varmistamiseksi.

5.2 Johdon katselmus

Johdon katselmus järjestetään vuosittain maaliskuussa. Johdon katselmuksen materiaali kerätään alkuvuodesta yhteistyössä laatuasiantuntijan koordinoimana yhteistyössä taloustoimiston, henkilöstöhallinnon sekä muiden vastuuhenkilöiden kanssa. Johdon katselmuksen osallistuvat Sampon johtotiimi ja vastuuhenkilöitä eri yksiköistä.

6 Viestintä

Tietotyöpöydät ovat koko henkilökunnan käytössä Sampon intrassa. Viestintä laadunhallinnasta, tavoitteista, toteutumisesta, ja korjaavista toimenpiteistä tapahtuu johtotiimin ja henkilöstön kokouksissa, sähköpostin, Sampon intranetin, sosiaalisen median, erilaisten tiedotteiden kautta sekä henkilökohtaisten kontaktien kautta.

7 Jatkuva parantaminen ja korjaavat toimenpiteet

Jatkuvan parantamisen toimintatapojen ja kulttuurin istuttaminen meidän kaikkien työarkeen vaatii määrätietoista ja pitkäjänteistä työtä. Viemme muutosta eteenpäin askel askeleelta. Tunnistamme organisaatiomme jatkuvan parantamisen tarpeet ja syvennämme osaamistamme eri osa-alueilla.

8 Perehdyttäminen

Laatuasiantuntija perehdyttää laatujärjestelmään. Työtehtäviin perehdyttäminen tapahtuu Sampon perehdytysohjeiden (ID DOC-3640-11243-fi) mukaisesti.

9 Laadunhallinnan vuosikello ja kehittämissuunnitelma

Laadunhallinnan vuosikello ja kehittämissuunnitelma on esitetty liitteissä 2 ja 3.