



LAATUKESKUS
EXCELLENCE FINLAND

Action Grant 2017 - Support to the European Quality Assurance in Vocational Education and
Training National Reference Points (EQAVET NRP)
Decision number - 2017-0842/001-001
Project Nr 586540-EPP-1-2017-1-FI-EPPKA3-EQAVET-NRP



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN



Yhteisrahoitettu
Euroopan unionin
Erasmus+ -ohjelmasta

Laatukeskus, CAF, ECA & TOCA

Laatukeskus tuottaa menestystarinoita Suomesta auttamalla organisaatioita kehittämään toimintansa ja johtamisensa laatua.

Tekemisemme sydämessä on voittoa tavoittelematon yhdistys, Suomen Laatuyhdistys ry, joka on jo puolen vuosisadan ajan edistänyt laatuajattelua maassamme.

Lähes 500 jäsenyrityksen ja tuhansien laatuammattilaisten verkostomme kattaa koko Suomen.



Missio ja visio

Edistämme laadukasta johtamista.

Suomi kasvaa laadukkaasti.

Missä asioissa autamme?

Yhtenäinen kokonaiskuva,
vahvuudet ja parantamisen
alueet

- EFQM- ja CAF-pohjaisten itsearviointien ohjaus sekä vastaavien ulkoisten arviointien järjestäminen

Virtaustehokkaat prosessit ja
vuosittaisia säästöjä jopa yli
miljoona / projekti

- Lean- ja Lean Six Sigma koulutukset, valmennukset ja projektien ohjaus

Liiketoiminnan kannalta
toimivat ja hyvin kuvatut
prosessit

- Tukea prosessien kehittämiseen ja kuvaamiseen

Liiketoimintaa tukeva
laadunhallinta- tai
ympäristöjärjestelmä

- Tukea laadunhallinta- tai ympäristöjärjestelmän rakentamiseen



Kansainväliset jäsenyydet

National partner
EFQM

Member
ASQ

National
Representative
EOQ

Core Council
Member
APQO



Laatukeskuksen jäsenyydet

Päättävä jäsenyys

- Suurille ja keskisuurille organisaatioille
- Koko organisaation kattavat jäsenedut

Kannattava jäsenyys

- Pienille organisaatioille
- Toimipistekohtaisia jäsenetuja

Henkilöjäsenyys

- Henkilökohtainen jäsenyys
- Jäsenedut sinulle



Jäsenedut ja palvelut





Jäsentilaisuudet

Johdon Benchmarking - tilaisuudet

- 2- 4 kertaa vuodessa
- Vierailu kohdeorganisaatioon, joka esittelee parhaita käytäntöjään
Canon, Palkeet

Q-PROF -seminaarit

- Kahdesti vuodessa kaikille jäsenille avoin
- aamupäiväseminaari ajankohtaisesta aiheesta
- Seuraava maaliskuussa 2018

Ylimmän johdon aamiaisseminaari

- Joka elokuussa jäsenorganisaation ylimmälle johtajalle
- Seuraava 23.8.2018



Muita jäsenetuja

Neuvottelukunta

- Ylimmistä johtajista koostuva Neuvottelukunta määrittää laatutyön suunnan ja painopisteet
- Neuvottelukunnan kokoukseen henkilökohtaiset kutsut

Exclusive Networks

- Huippuammattilaisten verkosto (maksullinen)
- Aiheena prosessit
- Kokoontuu 4 krt vuodessa

Help desk

- Päättävälle jäsenille mahdollisuus kysyä laatuun ja toiminnan kehittämiseen liittyviä kysymyksiä



Verkostoidu, viisastu, viihdy!

Jaostoimintamme on asiakaslähtöistä, jossa Laatukeskuksen jäsenillä on mahdollisuus verkostoitua.

Jaokset jaetaan kahteen eri luokkaan: **alueelliset jaokset** ja **toimialajaokset**.

Esimerkkejä alueellisista jaoksista ovat Päijät-Häme ja Pohjois-Karjala, sekä toimialajaoksista Osaamisen kehittämisfoorumi, Myynti ja markkinointi Forum sekä Työyhteisön kehittämisjaos.





Muita palveluita

Asiantuntijapalvelut

- Asiantuntijamme ovat mielellään palveluksessasi kaikissa organisaation kehittämisen kysymyksissä

Koulutus

- Kurssien ja valmennusten aiheet ja sisällöt kehittyvät asiakaspalautteen, uusimpien tutkimusten ja kehitysprojektien perusteella
Seuraamme aikaa ja sitä, mitä tarpeita käytännön laatutyössä on nyt ja tulevaisuudessa

Seminaarit

- Ajankohtaistapahtumia, joiden runsaat yritysesimerkit ja julkisen sektorin erinomaiset käytännöt yhdistettynä aiheen asiantuntija-alustukseen takaavat aiheen monipuolisen käsittelyn



LAATUKESKUS
EXCELLENCE FINLAND

Common Assessment Framework (CAF)



Common Assessment Framework 2013

Euroopan julkisen sektorin käyttöönsä kehittämä

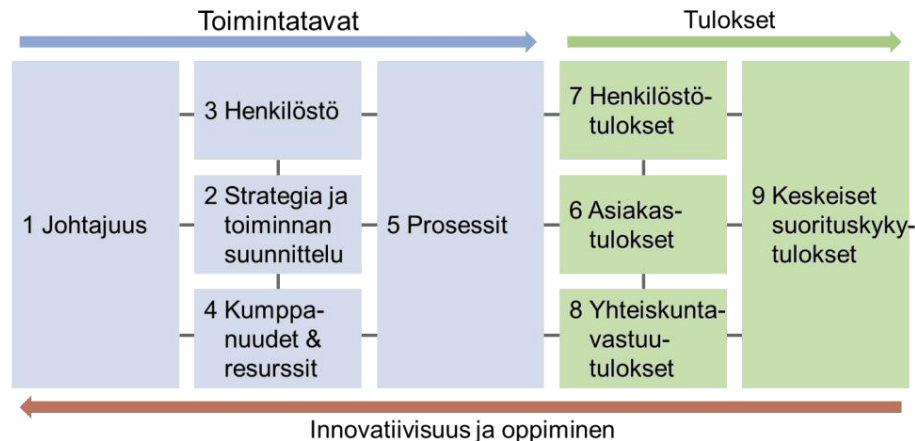
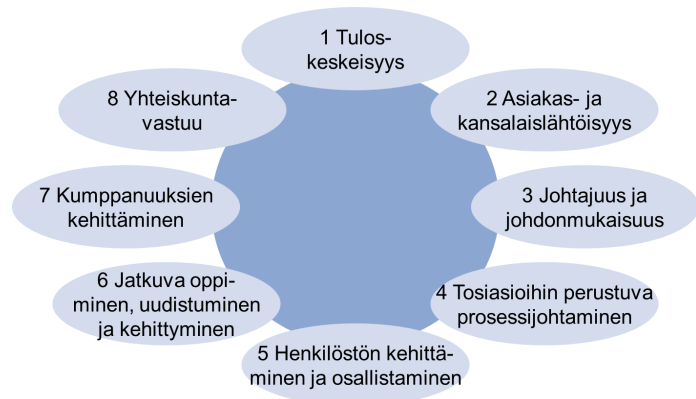
- Laadunhallinnan helppokäyttöinen työkalu
- Suorituskyvyn kokonaisvaltaiseen arviointiin ja parantamiseen
- EFQM Excellence –mallin innoittamana



Mallin kehittäminen ja ylläpito

- CAF-pilottiversio 2000
- Parannettu ja päivitetty versio 2002, 2006, 2013
- Kehittäjä EUPAN – European Public Administration Network
- Käyttöä tukee EIPA CAF Resource Centre Eurooppa-tasolla

CAF-mallin rakenne



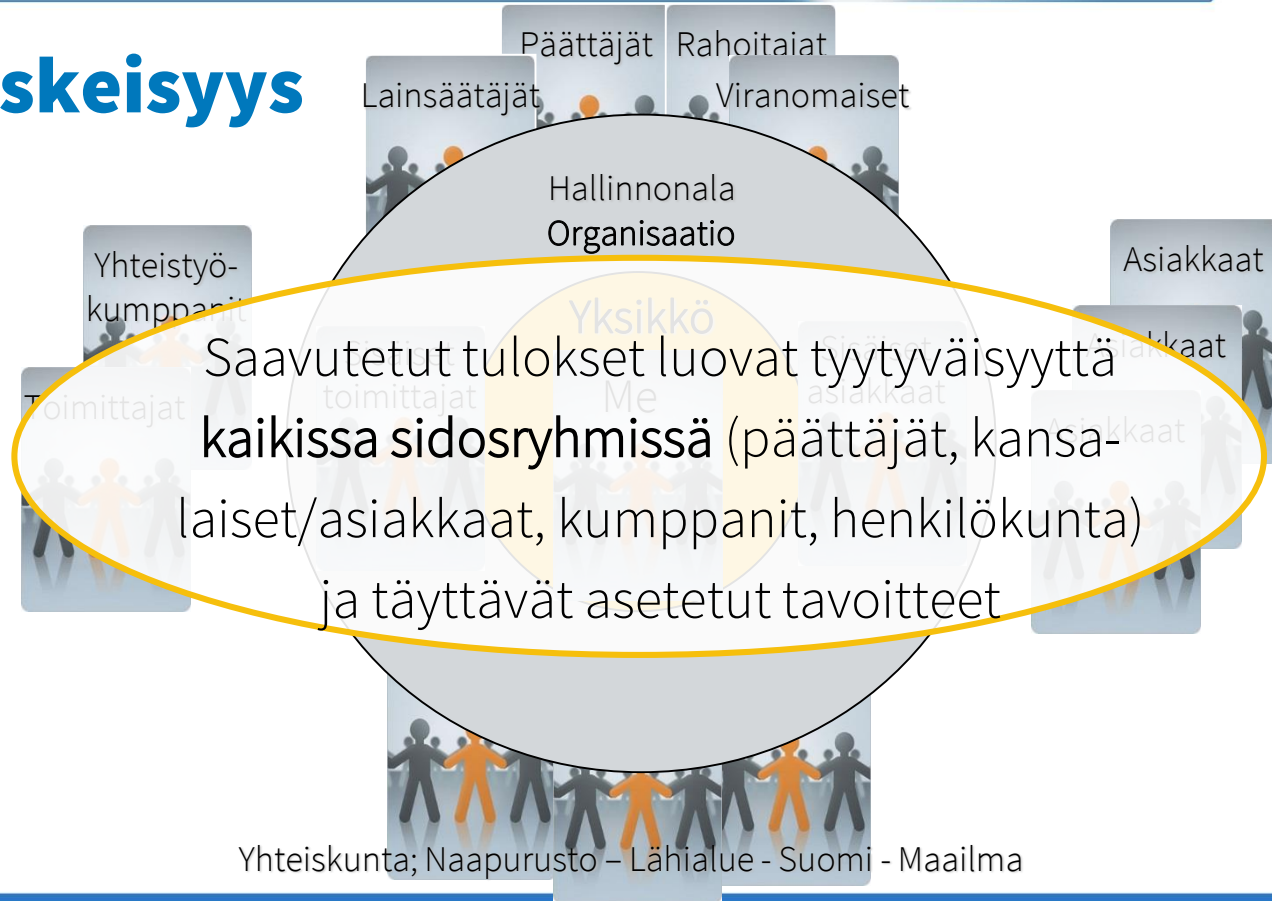
VAIHE	TOIMINTA-ARVIOINTIALUEIDEN PISTEYTYSTAUUKKO	PISTEET	
	Emme ole toimineet aktiivisesti ja järjestelmällisesti tässä asiassa. Ei tietoja arviointialueelta tai tiedot ovat hataria.	0-10	
	TOIMINTATAPA ON SUUNNITELTU.	TULOSARVIOINTIALUEIDEN PISTEYTYSTAUUKKO	PISTEET
SUUNNITTELE	Toimintatapa on suunniteltu.		
KOKEILE	Toimintatapa on suunniteltu ja käytönotettu.	Tuloksia ei ole mitattu tai arvioitu ja/tai tietoja niistä ei ole saatavilla.	0-10
TOTEUTA	Toimintatapa on suunniteltu, käytönotettu ja arvioitu. T	Tuloksia on mitattu/arvioitu ja ne osoittavat negatiivista kehitystä ja/tai tulokset eivät vastaa asetettuja tavoitteita.	11-30
KORJAA/TOTEUTA	Toimintatapa on suunniteltu, käytönotettu ja arvioitu.	Tulokset osoittavat tasaista kehitystä ja/tai tietyt keskeiset tavoitteet on saavutettu.	31-50
FOCA	Toimintatapamme ovat suunniteltuja, käytönotettuja ja kehittämistä tehdään järjestelmällisesti ja toimintatapam	Tulokset osoittavat myönteistä kehitystä ja/tai suurin osa keskeisistä tavoitteista on saavutettu.	51-70
		Tulokset osoittavat huomattavaa myönteistä kehitystä ja/tai kaikki keskeiset tavoitteet on saavutettu.	71-90
		Erinomaisia tuloksia saavutettu jatkuvasti. Kaikki merkitykselliset tavoitteet on saavutettu, organisaation keskeisimmät tulokset verrattuna vastaaviin organisaatioihin ovat muita parempia.	91-100

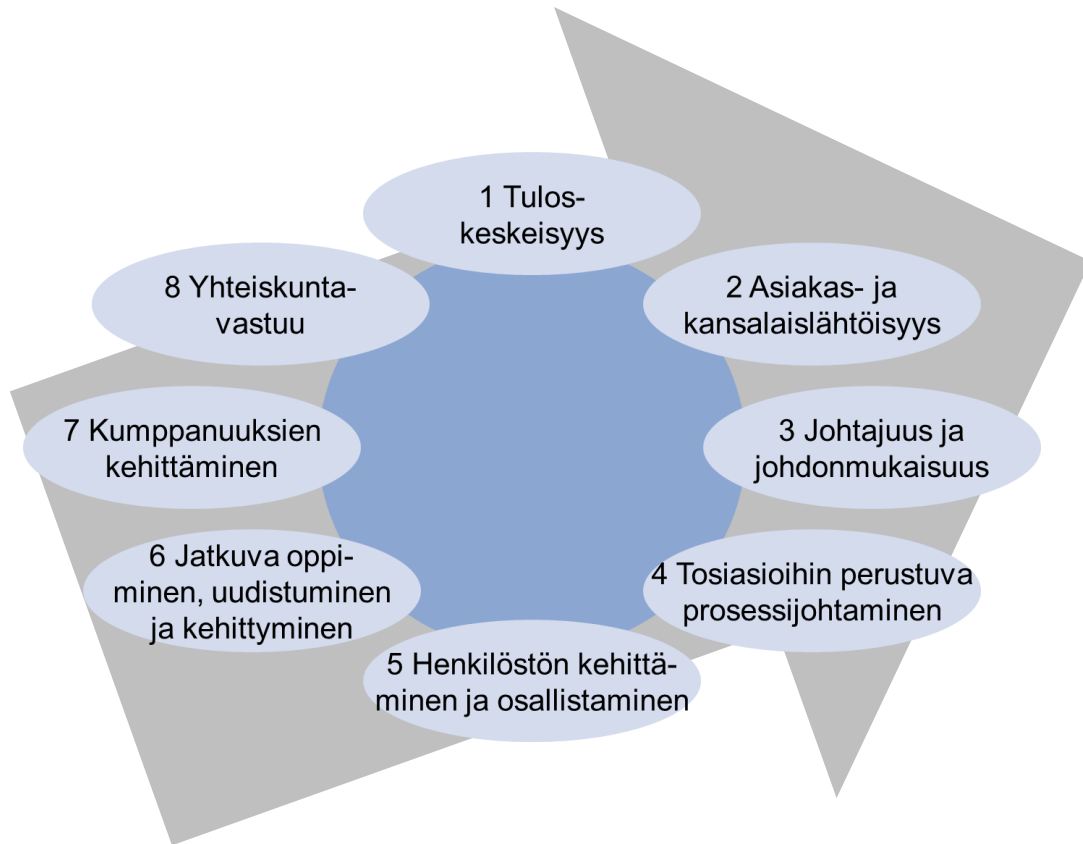
Erinomaisuuden tunnuspiirteet

Mitä
etsitään



Tuloskeskeisyys





Menestys

Tyytyväiset asiakkaat ja
muut sidosryhmät

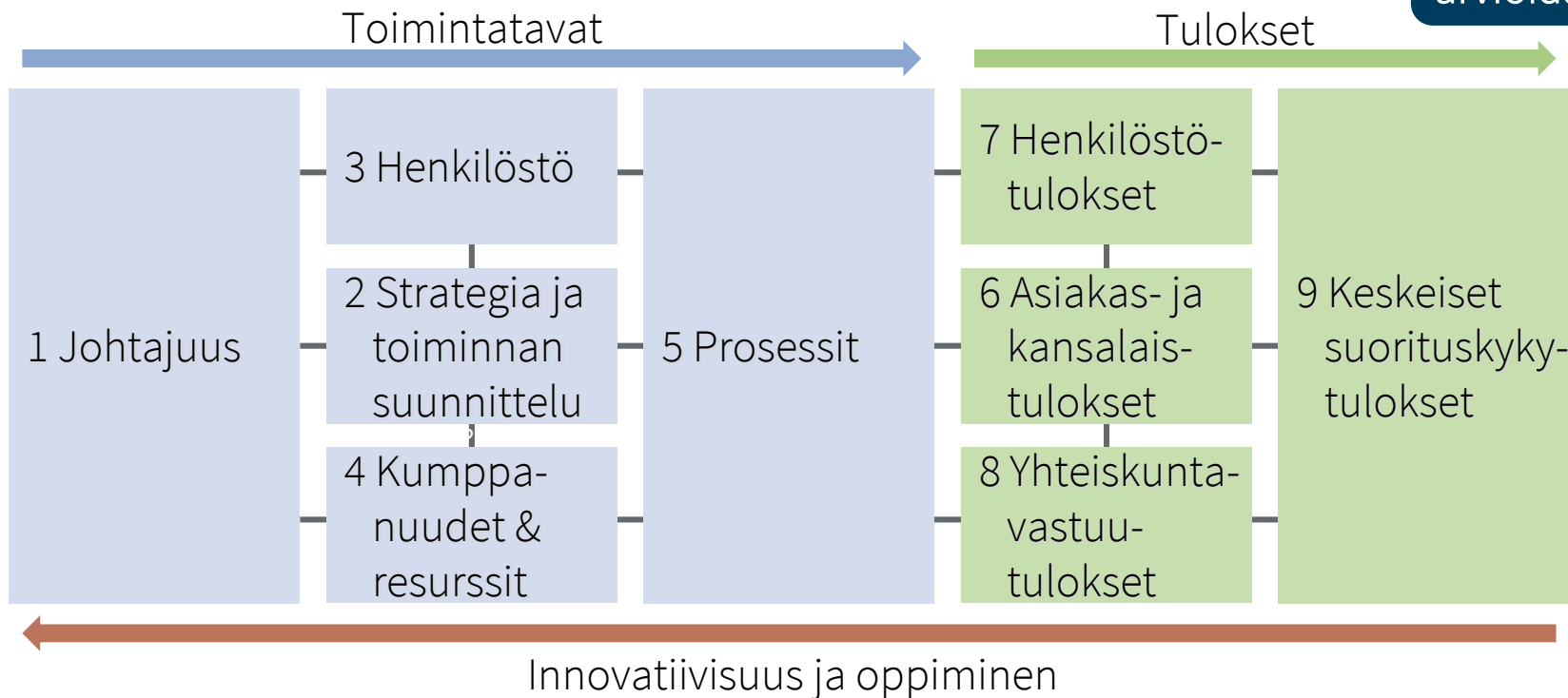
Tuloksellinen toiminta

Osaava ja motivoitunut
henkilöstö

Miksi
etsitään

Arviointialueet

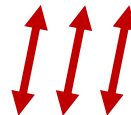
Mitä
arvioidaan



Arviointialueiden rakenne

9 arviointialuetta

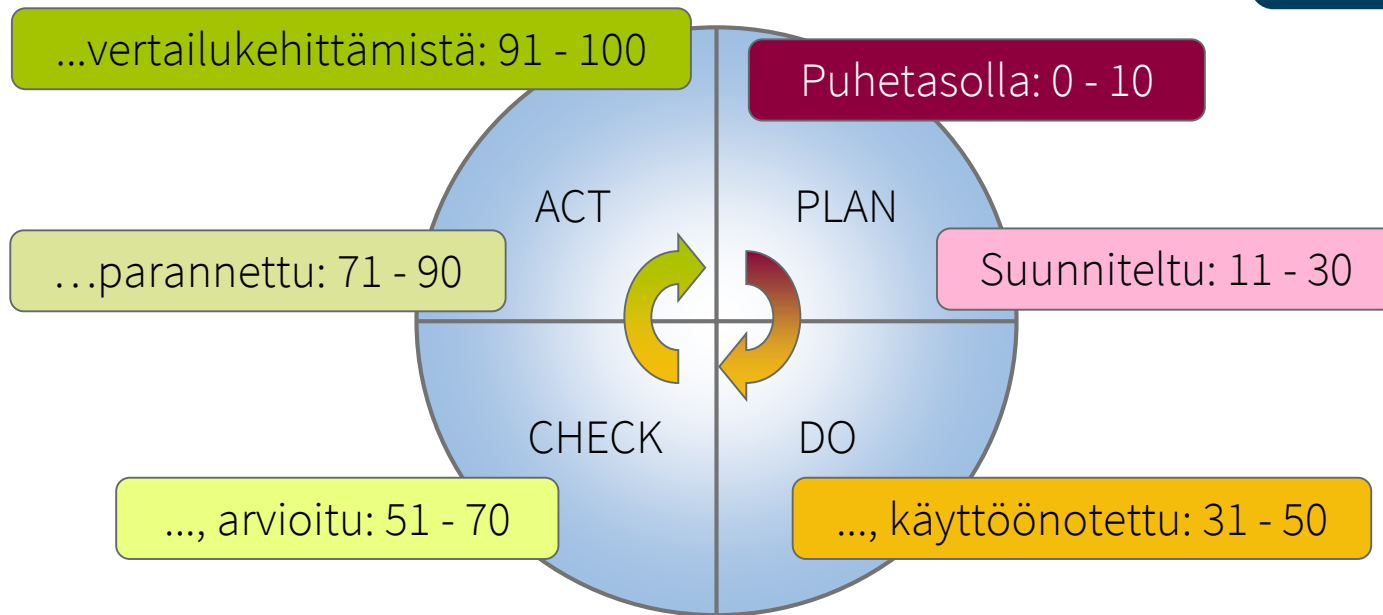
28 arviointikohtaa



Arviointikohtia selittävät [esimerkit](#)
erinomaisen organisaation toiminnasta

Toiminnan pisteytys

Miten toimintaa
arvioidaan





CAF-malli, ~ 4 000 käyttäjää

Country - users	ECU	Country - users	ECU	Country - users	ECU
Italy - 913	73	Czech Republic - 75	1	Luxembourg - 14	
Poland - 412	77	Greece - 69		Bulgaria - 13	
Germany - 357	3	Slovakia - 60	3	Former Yugoslav Republic of Macedonia - 13	1
Belgium - 342	7	Spain - 55		EU Institutions and EC - 13	1
Hungary - 316		Romania - 49		Iceland - 12 Turkey - 11	
Denmark - 248		Lithuania - 31	2	Latvia, UK - 8	
Portugal - 198	4	Switzerland - 30		Netherlands, Croatia - 7	
Finland - 138		France - 27		Ireland - 6 Sweden - 5	
Austria - 99	11	Bosnia-Herzegovina - 20		Cape Verde, Russia - 4	
Norway - 92		Cyprus - 19		Ecuador - 3	
Dominican Republic - 87		Estonia - 18		Indonesia, China, Namibia, Tunisia, Serbia, Montenegro, Georgia, Egypt - 2	
Slovenia - 77		Malta - 14	4	Kosovo*, Morocco, Peru, Ukraine, Brazil, Ivory Coast, South Africa - 1	

CAF-käyttäjät sektoreittain

Sector	CAF users	Sector	CAF users
Education and Research	1084	Justice and Law	88
Local administration (municipalities, provinces)	921	Economy, agriculture, fisheries and trade	87
Social services and social security	413	Culture	57
Police and Security	175	Home affairs	53
Customs, Taxes and Finances	151	General policy and oversight, coordination	45
Health	144	Environment	31
Public sector management (P&O, budget, ICT etc.)	127	Foreign affairs	11
Transport, infrastructure, public works, utilities	89	Post and Communication	11
		Other	406



Julkisen sektorin parhaat käytännöt

2015

Vaskivuoren lukio, Vantaa

2013

Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialue

2011

Tampereen ammattiopisto

2008

Puolustushallinnon rakennuslaitos
Turun terveystoimen lääkinnällisen kuntoutuksen tulosityksikkö

2006

Helsingin kaupunginkirjasto
Kainuun Prikaati
Turun ja Porin Sotilasläänin Esikunta

2004

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri
Puolustusvoimain elektroniikkalaitos
Teknologian kehittämiskeskus Tekes



Ulkoinen arviointi, miksi

- **Vaivattomuus**; tekee CAF Excellence -mallin käytön helpoksi, CAF-mallia ei tarvitse tuntea
- **Skaalautuvuus**; sopiva vaihtoehto jokaiselle organisaatiolle
- **Osallistavuus**; keino saada johto ja henkilöstö yhteistyössä mukaan toiminnan kehittämiseen
- Selvittää organisaation **nykykunnan**
 - Miten hyvin **strategian käytäntöön vienti** on onnistunut
 - Mitkä ovat toiminnan keskeiset **vahvuus- ja parantamisalueet**
 - Millä **tasolla** organisaatio on suhteessa muihin
- **Kannustaminen**; Arvioinnit ja tunnustuksenanto rohkaisevat toiminnan systemaattiseen kehittämiseen

External CAF Assessment

Miksi teettää ECA-arviointi?

- Arviointi kannustaa ja innostaa **toiminnan systemaattiseen strategialähtöiseen kehittämiseen** ja on osa sitä
- **Vaivattomin** vaihtoehto, nopea ja huokea asiantuntija-arviointi ja **ulkoinen näkemys** organisaation suorituskyvystä
- Palauteraportti nostaa esiin **vahvuudet**, jotka vahvistavat kilpailukykyä ja **parantamisalueet**, joilla sitä voi lisätä

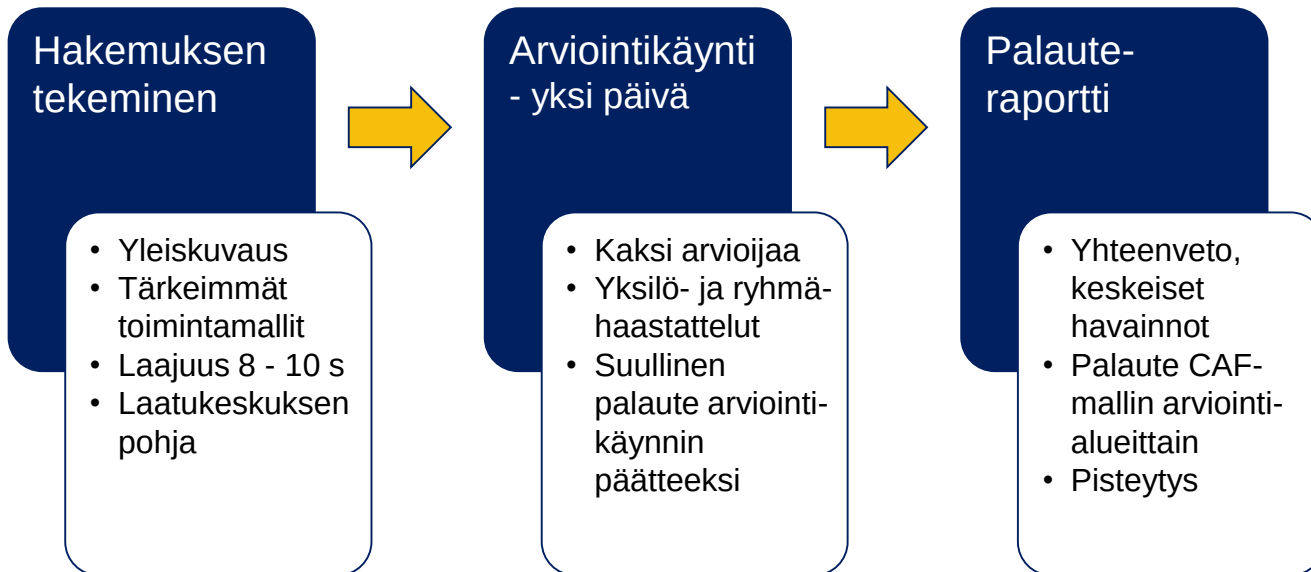
External CAF Assessment

Kenelle soveltuu?

- Tulevaisuuden **menestykseen** tähtääville organisaatioille tai niiden yksiköille sekä verkostoille
- Organisaatioille, jotka haluavat mahdollisimman vaivattoman **ulkoisen arvioinnin**
- Kaikille sektoreille, kaikille toimialoille
- Alle 250 henkilön organisaatioille tai organisaatioiden yksiköille

External CAF Assessment

Arviointimenettely



External CAF Assessment

Palvelun sisältö

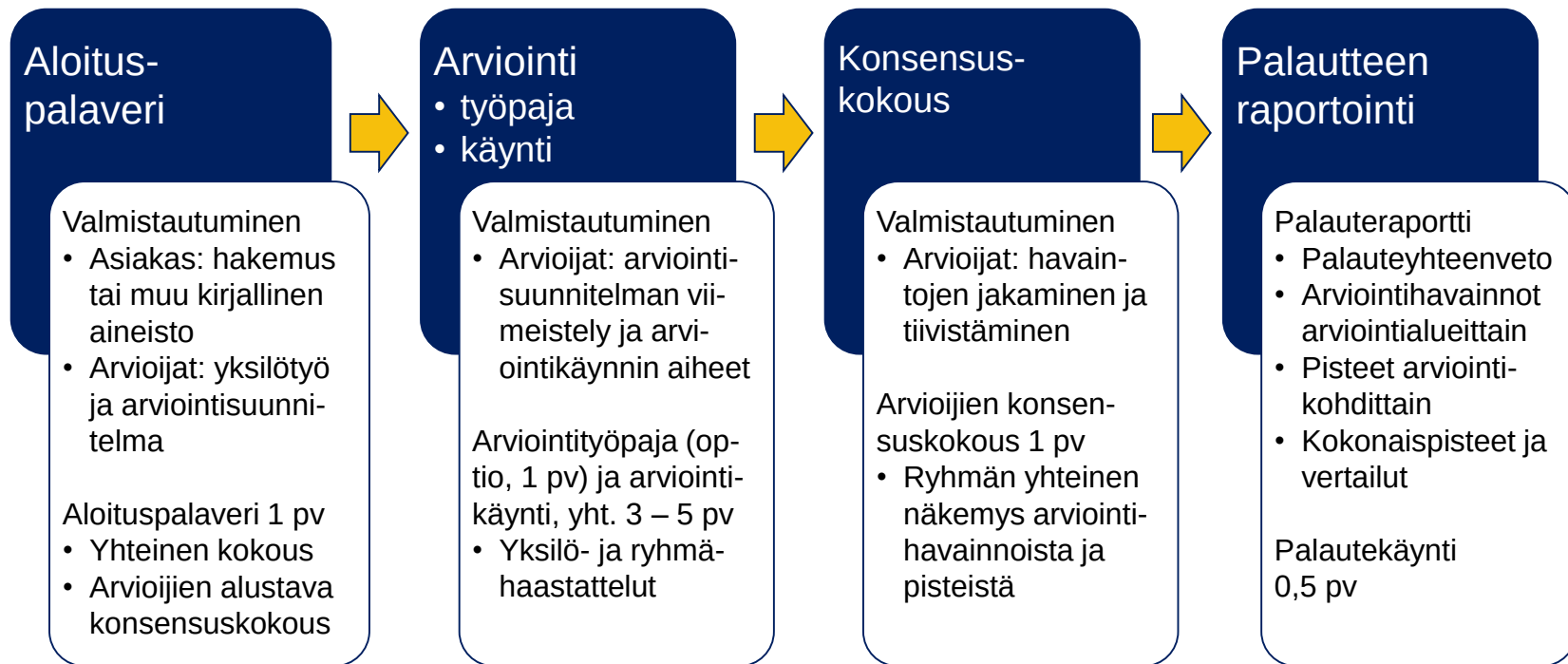
- Hakemuksen tekemiseen soveltuva Word-pohja
- **Arviointi:** yksipäiväisen arviointikäynnin suunnittelu ja toteutus sekä palautteen raportointi suullisesti ja kirjallisesti
- Arviointiryhmässä 2 koulutettua arvioijaa
- **Palauteraportti:** Yhteenveto, arviointihavainnot, kokonaispisteet (50 p. tarkkuudella) ja pisteet arviointialueittain (10 prosentti-yksikön tarkkuudella)

Yhteenveto Ulkoisen arvioinnin ”ykköstaso”

External CAF Assessment

- Toiminnan ja tulosten **ulkoisen arvioinnin** ensimmäinen taso
 - Suppea hakemus valmiille pohjalle
 - Yksipäiväinen arviointi teemoittain, kaksi arvioijaa
 - perustuu CAF Excellence -malliin
- Vuorovaikutteinen ja kirjallinen **palautteen raportointi**

Arviointiprosessi Total CAF Assessment



Tyypillinen arviointiryhmä

TOCA arvioinneissa 4 – 8 arvioijaa

- Arvioitavan organisaation toimialaa tunteva
- Jonkun ”ihan muun” toimialan edustaja
- ”Gurut” - kokeneet – uudet arvioijat
- Julkisen - yksityisektorin edustajat

Arviointiryhmä monimuotoisuus mahdollistaa arvioitavan organisaation kattavan, uusia näkökulmia tarjoavan arvioinnin.

TOCA -arviointi

Toiminnan ja tulosten **kokonaisvaltainen ulkoinen arviointi** ja pisteytys

- Tekijöinä 3 - 8 koulutettua arvioinnin asiantuntijaa

Kirjallinen **palauteraportti**

- Yhteenveto – ”executive summary”
- Vahvuudet ja kehittämiskohteet CAF-mallin arviointialueittain
- Pisteet RADAR-periaattella arviointikohdittain ja pisteytyksen vertailutiedot

Vuorovaikutteinen palautteen raportointi arviointikäynnin jälkeen

Tunnustuksenanto

Mahdollisuus Suomen laatupalkintoon



Laatukeskuksen arviointipalvelut

Arviointipalvelut on organisaation 360° arviointien palvelukokonaisuus

Ulkoinen arviointi

- TOCA tai Recognised for Excellence –arviointi
- ECA tai Committed to Excellence –arviointi



Itsearviointi

- Itsearviointi (asiantuntijatuki)
- Kehitystoiminnan validointi

Tunnustuksenanto

- Suomen laatupalkinto
- EFQM Recognised for Excellence ja
- EFQM Committed to Excellence -tunnustukset



Suomen laatupalkinto

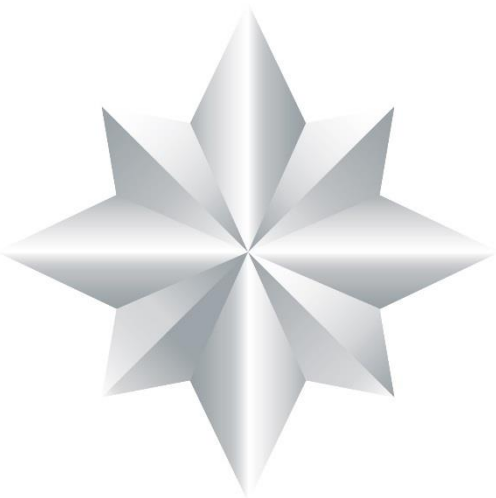
Miksi jaetaan

- Suomen laatupalkinto on organisaation sidosryhmän arvostama kansallinen **tunnustus erinomaisuudesta**
- Palkinto tukee **vahvan brändin** rakentamista
- Suomen laatupalkinto kannustaa organisaatioita ja niiden henkilöstöä toiminnan **systemaattiseen kehittämiseen**

Mikä palkinto

- Palkinnon myöntää **Suomen Laatu yhdistys ry** parhaille ulkoiseen arviointiimme osallistuneille organisaatioille
- Minimivaatimus on **Recognised for Excellence -arviointi** ja arvioinnissa saavutettu 400 pistettä
- Jos minimivaatimukset eivät täyty, ei voittajaa valita





SUOMEN
LAATU
PALKINTO
EXCELLENCE
FINLAND



Voittaja 2017: Helsingin kaupungin tarkastusvirasto