



# KULTTUURIHYVINVOINTI- PALVELUIDEN LAATUKRITEERISTÖ

Pilvi Kuitu ja Hanna Korhonen, **LUONNOS 31.1.2025**  
Pirkanmaan hyvinvointialue

# Sisällysluettelo

<b>1. Laatuksiteristön tarkoitus ja tausta.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Keskeiset käsitteet ja määritelmät.....</b>	<b>7</b>
Kulttuurihyvinvointi.....	7
Kulttuurihyvinvointipalvelun tunnusmerkit.....	7
Palvelu.....	8
Laatu.....	8
Kulttuurihyvinvointipalveluiden kriteeristön taustalla kansainvälinen INNATE-viitekehys.....	9
Mittaamisen ja arvioinnin työkalut ja kohteet.....	10
Lähteet.....	11
<b>3. Miten kriteeristöä käytetään?.....</b>	<b>12</b>
<b>4. Kulttuurihyvinvointipalvelun perustietolomake.....</b>	<b>13</b>
<b>5. Kulttuurihyvinvointipalvelun kuvaus osallistujalle.....</b>	<b>14</b>
<b>6. Laatuksiteristö eli kulttuurihyvinvointipalvelun laadun elementit.....</b>	<b>15</b>
1. Palvelun sisältämät taiteenlajit, sisällöt ja menetelmät.....	15
Taiteenlajit.....	15
Taidelähtöiset toiminnan sisällöt, aktiviteetit ja vierailut kulttuurikohteissa.....	16
2. Hyvinvointia ja terveyttä tukevat tavoitteet.....	16
3. Vaikutuksia synnyttävät toimintatavat ja mekanismit.....	17
4. Ohjaus, vuorovaikutus ja ilmapiiri.....	19
Toiminnan ohjaus.....	19
Toiminnan ohjaajat.....	19
Miten tavoitetaan toivottu kokemus, ilmapiiri ja tunnelma.....	19
Vuorovaikutuksen ja ryhmän rooli.....	20
Palvelun sisältämän vuorovaikutuksen muodot.....	20
5. Tuottamisen prosessi, resurssit ja viestintä.....	21
Yhteistyön ja koordinoinnin laatu.....	21
Tilat ja materiaalit.....	21
Tilojen esteettömyys.....	21
Asiakasohjaus ja osallistujahankinnan keinot.....	22
Viestintäkanavat ja viestinnän laatu.....	22
6. Vastuullisuus ja ammattimaiset toimintatavat.....	23
Kestävyys ja turvallisuus.....	23
Ammattimaiset toimintatavat.....	23
Toiminnan laadun todentaminen, sertifikaatit ja normistot.....	24
Eettisyys.....	24
Sosiaalinen saavutettavuus.....	24
Taloudellinen saavutettavuus.....	25
7. Palautteen keruu, arviointi ja raportointi.....	26

# 1. Laatuksriteristön tarkoitus ja tausta

## Tarkoitus

Kulttuurihyvinvointipalveluiden laatuksriteristö pohjautuu kansainväliseen tutkimustietoon kulttuurin hyvinvointivaikutuksista ja kulttuurihyvinvointipalveluiden tuottamisen vaikuttavista toimintatavoista.

Laatuksriteristön tavoitteena on ohjata sellaisia kulttuurihyvinvointipalveluja, joita tuotetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden osana ja rinnalla hyvinvointialueilla, kunnissa, järjestöissä ja kulttuurikentällä. Tällaisia palveluja voivat olla mm. palveluasumisyksiköiden taidetoiminta, lähitorien kulttuuritarjonta, räätälöidyt ja kohdennetut palvelut ja projektit eri kohderyhmille sekä kulttuurihyvinvoinnin toimintamallit kuten kulttuurilähetetoiminta. Näiden palveluiden järjestäminen pohjautuu laajasti hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä tukeviin ja edistäviin tavoitteisiin.

Laatuksriteristö on suunnattu sote-, kunta- ja kulttuurikentän ammattilaisille, jotka järjestävät, tilaavat ja tuottavat kulttuurihyvinvointipalveluita. Laatuksriteristön käyttö tukee myös sote-palveluiden asiakas- ja palveluohjausta määrittelemällä yhä paremmin kulttuurihyvinvointipalveluita sekä niiden toimintatapoja ja tavoitteita.

Laatuksriteristön tarkoituksena on palvella laajasti eri kohderyhmille suunnattujen palveluiden ohjausta ja toteutusta monenlaisissa toimintaympäristöissä. Kriteeristö on voidaan käyttää aina pistemäisistä palveluista laajoihin kokonaisuuksiin. Kriteeristön käyttäjä voi itse säädellä käytön laajuutta ja yksityiskohtaisuutta palvelukohtaisesti ja tarpeen mukaan.

Kulttuurihyvinvointipalveluiden laatuksriteristö auttaa tunnistamaan ja määrittelemään palveluiden laadun elementtejä ja asettamaan tavoitteita sekä toimeenpanemaan niitä suunnitelmallisesti.

## Kulttuurihyvinvointipalveluiden laatuksriteristö ohjaa ja tukee

- kulttuurihyvinvointipalveluiden suunnitelmallista toteuttamista hyvinvointialueiden toiminnassa, kunnissa, taide- ja kulttuuriorganisaatioissa ja muissa toimintaympäristöissä
- palveluille kohdennettujen tavoitteiden määrittämistä ja sanoittamista
- sote-, hyte- ja kulttuurialan yhdyspinnoilla tapahtuvaa yhteistyötä ja luo yhteisiä käsitteitä
- kulttuurihyvinvointiin liittyvää hankintaosaamista
- kulttuurihyvinvointipalveluiden vaikuttavuutta
- tiedolla ohjaamista ja johtamista
- sote- ja kulttuurikentän yhteistä laatuajattelua

Laatuksriteristö luo pohjaa myös kulttuurihyvinvoinnin arviointitiedonkeruun painopisteiden, toimintatapojen ja työkalujen määrittelyyn tulevaisuudessa.

## Tausta

Kulttuurihyvinvointipalveluiden laatukriteeristö on laadittu laajalla monialaisella asiantuntijapohjalla Pirkanmaan hyvinvointialueella (Pirha) Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikössä. Kriteeristön taustalla on kulttuuri-, sote- ja kuntakentällä yhteisesti todettu tarve yhä paremmin tunnistaa, määrittää ja vahvistaa kulttuuriin ja taiteeseen osallistumisen vaikutuksia väestön hyvinvointiin ja terveyteen.

Kulttuurihyvinvointipalveluiden laatukriteeristön laatiminen on kirjattu tavoitteeksi Pirkanmaan hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelmaan (Pirha 2024). Kriteeristö luo pohjaa yhdyspintatyölle ja kulttuurihyvinvointipalveluiden tuottamiselle, ohjaukselle ja hankintaosaamiselle.

Laatukriteeristön kehittämistyö kytkeytyy Pirhan kokonaisvaltaiseen laatuajatteluun, laadun ohjaukseen sekä arvioinnin toimintamalleihin. Kokonaisuudessa on huomioitu palveluiden järjestäjien, tuottajien ja käyttäjien näkökulmia liittyen kulttuurihyvinvointipalveluihin. Kriteeristön käyttöönotto ja juurruttaminen alkaa vuonna 2025 Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköissä, kunnissa, järjestöissä ja kulttuurikentällä. Kriteeristöä esitellään valtakunnallisesti, ja laajempaa levittämistä selvitetään yhdessä kansallisten toimijoiden kanssa (mm. Taiteen edistämiskeskus ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) ja muiden hyvinvointialueiden kanssa.

## Miten laatukriteeristö on syntynyt

Laatukriteeristö työstettiin Hoitoon pikaisesti Pirkanmaalla uusilla toimintamalleilla (Hoppu 2) -hankkeessa osana Sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimaa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa (RRP, Pilari 4, Investointi 2). Laatukriteeristön laatimista koordinoi Pirhan Integraatiotoimialueen Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikkö (HYTE-yksikkö) vuosina 2023-2024. Kehittämistyön ohjausryhmänä toimi Pirkanmaan alueellinen kulttuurihyvinvoinnin asiantuntijaryhmä KULTU, joka koostuu hyvinvointialueen, kuntien, Pirkanmaan liiton ja kulttuurikentän toimijoista.

Laatukriteeristön laatimiseen hankittiin ostopalveluna Kulttuurikeskus PiiPoon toiminnanjohtaja, väitöskirjatutkija Pilvi Kuidun asiantuntijatyöpanosta. Kuitu vastasi kehittämisprosessin suunnittelusta, toteutuksesta sekä kriteeristön kirjoittamisesta yhteistyössä Pirhan HYTE-yksikön kulttuurikoordinaattori Hanna Korhosen kanssa. HYTE-yksikön kehittämispäällikkö Mari Lahtinen valvoi työn edistymistä.

Laatukriteeristöä työstettiin yhteiskehittämisperiaatteilla. Kriteeristön kehittämiseen kutsuttiin mukaan asiantuntijoita Pirkanmaan hyvinvointialueen eri palvelulinjoilta, sote-järjestöistä, Pirkanmaan kunnista, taide- ja kulttuurialan järjestöistä ja taiteen vapaalta kentältä, sekä valtakunnallisista asiantuntijaorganisaatioista ja valtion hallinnosta: mm. Taiteen edistämiskeskus, valtakunnallinen Taikusydän yhteyspiste, Sosiaali- ja terveysalan kansallinen vaikuttavuuskeskus, Terveyden ja

hyvinvoinnin laitos, Opetus- ja kulttuuriministeriö sekä Sosiaali- ja terveysministeriö. Työskentelyn aikana toteutettiin teemahaastatteluja (N=12) sekä fokusryhmätyöpajoja (N=3) ajalla 30.4.2024-14.1.2025 Teams-alustalla. Kaikkiin haastatteluihin ja työpajoihin osallistuivat kehittämistyöstä vastanneet Pilvi Kuitu ja Hanna Korhonen.

Kriteeristön työstöä taustoitettiin tutustumalla taiteeseen ja kulttuuriin osallistumisen hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia sekä palveluiden laatua, mittaamista ja arviointia käsittelevään kansainväliseen ja suomalaiseen tutkimukseen ja kirjallisuuteen.

Kriteeristö pohjautuu Lontoon yliopiston Käyttäytymistieteiden ja terveyden tutkimusosaston (Research Department of Behavioural Science and Health, Institute of Epidemiology & Health Care, University College London) tutkijoiden Katey Warranin, Alexandra Burtonin ja Daisy Fancourtin muodostaman tutkijaryhmän vuonna 2022 julkaisema kulttuurihyvinvointipalveluiden ja taideinterventioiden laadun elementtejä kuvaava INNATE -viitekehys. INNATE-viitekehysten tavoitteena on ymmärtää ja tukea taidetta, hyvinvointia ja terveyttä yhdistävän toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia sekä edistää palveluiden toistettavuutta, laajennettavuutta ja kestäviä toimintatapoja. (Warran ym. 2022). Kuitu käänsi viitekehysten suomeksi syksyllä 2024 fokusryhmissä tapahtuvan kehitystyön pohjaksi. Tässä työvaiheessa laatulementtien listaa täydennettiin saavutettavuutta ja esteettömyyttä koskevilla tekijöillä pohjautuen Suomen lastenkulttuuriin julkaisemaan Saavutettavampi harrastus -suositukseen (2024), jonka laatimisessa Kuitu on ollut mukana vuosina 2023-2024.

Asiantuntijoiden teemahaastattelujen kysymykset kartoittivat haastateltavien näkemyksiä kulttuurihyvinvoinnin merkitystä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä sekä heidän omia ja työssään käyttämiään laadun ohjauksen ja kulttuurihyvinvoinnin määritelmiä, sanoituksia ja työkaluja. Lisäksi haastatteluissa kartoitettiin hyvinvointikertomusten ja -suunnitelmien roolia haastateltavien omassa työnkuvassa ja niissä asetettujen tavoitteiden tunnettuutta. Kaikille haastateltaville lähetettiin ennakkotietoa hankkeen ja kriteeristön työstöstä sekä Kuidun tutkimuksesta. Syksyllä 2024, kun kriteeristöluonnos oli jo pitkällä, lähetettiin se haastateltaville ennakkomateriaalina. He saattoivat halutessaan tutustua aineistoon, mutta sitä ei edellytetty. Haastateltavat toivoivat poikkeuksetta hankkeen ja kehitystyön tavoitteiden lyhyttä kertausta haastattelun alkuun koska eivät olleet ehtineet mielestään perehtyä riittävästi ennakoaineistoihin.

Kolmessa fokusryhmätyöpajassa käytiin läpi kulttuurihyvinvointipalveluiden laatulementtien luonnosta. Fokusryhmät olivat 1.) Pirkanmaan kuntien 2.) Sote-kentän ja 3.) kulttuurikentän kulttuurihyvinvointityötä tekevät ammattilaiset. 90 minuuttia kestävä työpajat toteutettiin ”me-we-us” -fasilitointimenetelmää hyödyntäen. Yksilöpohdinnasta sekä pari- ja ryhmäkeskustelusta koostuva työtapa pyrkii tukemaan reflektointia, ideointia ja ajatusten jäsentämistä sekä varmistamaan, että kaikkien osallistujien mielipiteet ja ajatukset tulevat kuulluksi. Työskentelyn lopuksi osallistujat kirjasivat anonyymisti keskustelun pohjalta havaintoja ja ehdotuksia kriteeristön kehittämiseksi yhteiselle

padlet-alustalle. Kuitu koosti kommentteista kymmensivuisen koonnin, jonka pohjalta kriteeristöä muokattiin edelleen.

Fokusryhmien osallistujille lähetettiin ennakkoon tutustuttavaksi laatukriteeristön sen hetkinen luonnos ja pohdittavaksi myös työpajan kysymykset, jotka käsittelevät kriteeristön sisältöä, hyväksyttävyyttä ja käytettävyyttä.

Kysymykset olivat:

1. *Miten hyvin kriteeristö kuvaa mielestäsi kulttuurihyvinvointipalveluiden laadun elementtejä (esim. kokemuksesi/ työsi näkökulmasta)? Onko jotain liikaa? Puuttuuko jotain?*
2. *Miten käytettävä laatuliite olisi tällaisenaan kulttuurihyvinvointipalveluiden laadun ohjauksessa palveluja tilattaessa, tuotettaessa tai arvioitaessa?*
3. *Mitä muutoksia (lisäyksiä tai poistoja) tulisi vielä tehdä asiakirjoihin ennen käyttöönottoa? Miten niitä olisi mielekästä käyttää sinun työssäsi?*
4. *Miten palveluiden laatua ohjataan ja arvioidaan nyt?*

Lisäksi kysyttiin

5. *Käytätkö Pirkanmaan kulttuurihyvinvointisuunnitelmaa työssäsi?*
6. *Tunnetko Pirkanmaan alueellisen hyvinvointikertomuksen ja suunnitelman tavoitteet?*

Fokusryhmätyöpajat ja asiantuntijahaastattelut tallennettiin aineistoksi Kuidun kulttuurihyvinvointia ja sen merkitystä kansanterveyden kysymyksenä käsittelevään väitöskirjatutkimukseen.

Lisäksi keräsimme kirjallisia kommentteja kriteeristön työstön loppuvaiheessa KULTU-ryhmältä sekä Taiteen edistämiskeskuksen Kulttuurihyvinvoinnin asiantuntijapalveluiden asiantuntijoilta. Kehittämiseen osallistui yhteensä lähemmäs 100 henkilöä.

Kriteeristön työstössä on huomioitu myös THL:n Hyte-toimintamallin arviointikriteereitä sekä Suomi.fi-palvelutietovarannon (PTV) ja Lähellä.fi -alustoilla käytettyjä määritelmiä.

## 2. Keskeiset käsitteet ja määritelmät

### Kulttuurihyvinvointi

Kulttuurihyvinvoinnilla (arts, culture and health; cultural wellbeing) viitataan yksilötasolla kulttuurielämään ja taidetoimintaan osallistumisen myötä syntyviin terveyttä ja hyvinvointia edistäviin vaikutuksiin. Kulttuurihyvinvoinnin vahvistumisen perustana on koko elämän aikana rakentuvat kulttuurinen pääoma (cultural capital) sekä yksilöllinen kulttuurikompetenssi (cultural competence) eli kyky omaksua, käyttää ja muuttaa kulttuurista elinympäristöään. (Bourdieu 1984; Lamont & Lareau 1988; Heikkilä 2024; Kuitu ym. 2024) Yhteisöjen ja yhteiskunnan tasolla kulttuuri-osallistuminen vahvistaa muun muassa osallisuutta, osallistumisaktiivisuutta, dialogisuutta, kulttuurien välistä ymmärrystä ja empatiaa, kulttuuri-identiteettiä, turvallisuutta sekä vähentää yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. (Warran 2022a) Kulttuurihyvinvoinnin toteutumisen perustana on myös perustuslain ja ihmisoikeussopimusten turvaamat sivistykselliset- ja kulttuuriset perusoikeudet.

- **Kulttuurihyvinvointitoiminta** voi perustua yksilölliseen ja yhteisön aktiivisuuteen ja harrastuneisuuteen. Toiminta voi olla itse tuotettua, vapaata ja vaihtelevaa, taiteellista ja luovaa aktiivisuutta sekä kulttuurin ja taiteen äärelle hakeutumista ja kokemista, jolloin laatu syntyy muun muassa yksilöllisistä tai yhteisöllisistä valinnoista ja arvostuksista, mieltymyksistä, luovuuden aktivoimisesta, taidoista ja niiden karttumisesta ja hyödyntämisestä.
- **Kulttuurihyvinvointipalveluihin** taas liittyy tyypilliset palveluiden tuottamisen roolitukset ja ennalta määritellyt tavoitteet, toimintatavat ja raamit, kuten palvelun tuottaja ja tilaaja, sisällön ja resurssien määrittelyt, määrä, ajankohta, ja hinnoittelu sekä usein toiminnan arviointi, palautteen keruu ja raportointi.

### Kulttuurihyvinvointipalvelun tunnusmerkit

Kulttuurihyvinvointipalvelu on ammattimaisesti tuotettu taide- tai kulttuuripalvelu, jolle on asetettu hyvinvointia edistäviä tavoitteita ja/tai niiden hankinta perustuu tunnistettuihin ja kohdennettuihin hyvinvointi- ja terveyshyötyihin.

Laajasti ajateltuna mikä tahansa kulttuuripalvelu, joka edistää hyvinvointia ja terveyttä kuten esimerkiksi osallisuutta, aktiivisuutta tai merkityksellisyyden kokemusten syntymistä on kulttuurihyvinvointia edistävä palvelu.

Rajatummasta näkökulmasta kulttuurihyvinvointipalveluilla tarkoitetaan asiakas- ja tarvelähtöisiä palveluita sekä matalan kynnyksen räätälöityjä palveluita, joilla on terveyttä ja hyvinvointia edistäviä

tavoitteita. (Warran 2022a; 2022b) Palvelut voivat esimerkiksi lisätä toimintakykyä, elämänhallinnan tunnetta ja koettua terveyttä ja hyvinvointia, ehkäistä yksinäisyyttä ja sosiaalista eriytymistä, lisätä osallisuutta ja kykyä itseilmaisuuksiin, parantaa työhyvinvointia tai tukea mielenterveyttä. Räättälöityjä ja kohdennettuja palveluita kehittävät ja toteuttavat taiteen ja kulttuurin sekä sosiaali-, terveys- ja kasvatustyön ammattilaiset monialaisessa yhteistyössä. (Jensen 2020; Warran 2022a)

Tässä laatukriteeristöissä keskitymme jälkimmäiseen, rajatumman määritelmään mukaisten kulttuurihyvinvointipalveluiden tuottamisen laatuun.

## Palvelu

Palvelun käsite sopii hyvin kuvaamaan kulttuurihyvinvointitoiminnan ammattimaista ja tavoitteellista tuottamisen tapaa, jossa vastikkeellisen sisällön tuottamisesta sovitaan ammattilaisten ja organisaatioiden kesken. Palvelun käsitettä ja sen monimutkaisuutta ja muuttuvaa luonnetta on pyritty selittämään tarkastelemalla palvelun ominaisuuksia. Palvelu on arvon luomisen prosessi asiakkaan kanssa yhdessä (co-production). *Palvelun ominaisuuksiksi kuvataan mm. aineettomuus, ainutlaatuisuus, heterogeenisuus, toiminnallisuus, vuorovaikutteisuus, tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuus ja asiakkaan osallistuminen palvelutapahtumaan.* (Korpela 2017) Palvelun tuottamisen ytimessä ovat osaaminen eli yksilön kykyjen soveltamista toisen hyödyksi sekä siinä käytettävät tiedot ja taidot eli aineettomat voimavarat (Vargo & Lusch 2004; Korpela 2017) Palvelun käyttöön ja sen mielekkyyteen vaikuttavat myös palvelun tunnettuus ja saatavuus. (Vargo & Lusch 2004) *Palvelu on aineetonta ja ainutlaatuista, koska se katoaa kuluttamisen jälkeen eikä sitä voi säilyttää, varastoida, myydä edelleen tai palauttaa.* (Korpela 2017) Erityislaatuista ja haastavaa palvelun määrittelyssä on sen heterogeeninen luonne, jonka johdosta palvelu vaihtelee eri organisaatioissa, eri asiakkaiden välillä ja myös ajankohdasta toiseen. Laatukokemus on yksilöllinen. Samaan palvelutuokioon osallistuneilla voi olla toisistaan merkittävästi poikkeavat laadun kokemukset. Palvelun laadun lopullinen arvio perustuu yksilölliseen kokemukseen. (Vargo & Lusch 2004; Korpela 2017) Mitä täsmällisemmin laadun elementtejä ja niihin liittyviä odotuksia voidaan tunnistaa ja määritellä ennen palvelun tuottamista, sitä paremmin niiden toteutumista voidaan varmistaa, seurata ja arvioida.

## Laatu

Laadun yksiselitteinen määrittely on mahdotonta, sillä se käsitteenä on monimerkityksellinen ja monitulkintainen. Laadun ajatellaan pitävän sisällään määriteltyjä ominaisuuksia ja piirteitä. Laatu liitetään määritelmässä korkealuokkaisuuteen ja erinomaisuuteen. (Kihn 2015) Näiden lisäksi laatuun liitetään lukuisia erityisiä näkökulmia ja merkityksiä, jotka laajentavat ja syventävät laatu-käsitteen perusmerkityksiä. (Korpela 2017) Laadun kokemus ja kokeminen riippuu tulkitsijasta ja laajemmasta sosiokulttuurisesta kontekstista. (Kihn 2015) Näiden monimutkaisuusien valossa "laatu" taiteen ja



terveyden alalla on yleensä ymmärretty osallistujien kokemuksen ja tulosten laadun parantamisena, eikä niinkään esteettisenä laatuna (Warran ym. 2022a). Tästä huolimatta kulttuurihyvinvointipalvelun laatua ja sen elementtejä määriteltäessä on huomioitava sosiaaliset rakennelmat, osallistujien kulttuuriset taustat sekä vallitsevat hierarkiat ja arvostukset. (Warran ym. 2022a; Heikkilä 2024)

Laatua määriteltäessä on ensiarvoisen tärkeää tunnistaa ja ymmärtää ne yksilöiden ja yhteisöjen tarpeet ja kiinnostukset, joihin palveluilla pyritään vastaamaan. Tällaisessa laadun määrittelyssä tulee kaikkien palvelun tuottamisen prosessissa mukana olevien osapuolten olla riittävän perehtyneitä toiminnan eri osa-alueisiin, sisällön, toimintamallien ja toimintaympäristön mahdollisuuksiin ja variaatioihin sekä palveluiden mahdollisiin vaikutuksiin. Keskeistä on, että eri osapuolilla on käytössä yhteisiä käsitteitä palveluiden laatua kuvattaessa, tilattaessa ja tuotettaessa. (Warran ym. 2022b)

Tässä kriteeristössä tarkoitamme laadulla toiminnan järjestäjien, tilaajien ja tuottajien itse ja yhdessä määrittelemiä laadullisia elementtejä, joiden suunnitelmallinen toteuttaminen synnyttää toivotunlaisia vaikutuksia ja moninaisia kokemuksia.

## **Kulttuurihyvinvointipalveluiden kriteeristön taustalla kansainvälinen INNATE-viitekehys**

Kulttuuri- ja taideperustaisten interventioiden ja hyvinvointia tukevien palveluiden psykologisia, biologisia, sosiaalisia ja käyttäytymisen prosesseihin liittyviä vaikutusmekanismeja on tunnistettu, mutta edelleenkin ei ole täysin selvää mikä taidelähtöisissä palveluissa käynnistää terveyden kannalta hyödyllisiä mekanismeja. (Fancourt & Finn 2021; Warran ym. 2022a) Lontoon yliopiston Behavioural Science and Health -tutkimusyksikön INNATE-tutkimus kartoitti vaikuttavia tekijöitä (active ingredients) ja loi tutkimuksen pohjalta yhtenäistä käsitteistöä sekä siihen perustuvan viitekehysten (INNATE - Development of the INgredients iN ArTs in hEalth -Framework) kulttuuri- ja taideperustaisen terveyden edistämisen suunnitteluun, toimeenpanoon ja arviointiin. Tutkimuksessa tunnistettiin yhteensä 139 mahdollista vaikuttavaa tekijää, jotka luokiteltiin kolmeen yläkategoriaan. Viitekehysten kategoriat ovat projekti, ihmiset tai konteksti. (Fancourt & Finn 2021; Warran ym. 2022a)

Tämä Pirkanmaan kulttuurihyvinvoinnin laatukriteeristö pohjautuu INNATE-viitekehysten laadun tekijöihin. Kriteeristön listausta on täydennetty soveltuvaksi kulttuurihyvinvointipalveluiden tuottamiseen Suomessa muun muassa saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyvillä kriteereillä. Saavutettavuuden elementtien määrittelyssä on hyödynnetty Saavutettavampi harrastus -suosituksia (Lastenkulttuuriliitto) sekä Kulttuuria kaikille -palvelun saavutettavuusohjeita ja määritelmiä (Kulttuuria kaikille) Laatu-elementit on järjestelty ja ryhmitelty tässä kriteeristössä uudelleen huomioiden käytettävyyttä ja fokusryhmien toiveet ja kommentit.

## **Mittaamisen ja arvioinnin työkalut ja kohteet**

Laadun ja asiakastytyväisyyden osoittaminen on arvioinnin, kehittämisen ja palveluiden jatkuvuuden näkökulmasta välttämätöntä. (Warran ym. 2022b) Mittaaminen, vaikuttavuuden arviointi ja tunnistaminen sekä tulosten raportointi ja hyödyntäminen tulee toteuttaa niin, että siitä saatava tieto on hyödynnettävissä tiedolla johtamisen kokonaisuudessa ja palveluiden kehittämisessä. Kulttuurihyvinvointipalveluiden vaikuttavuuden mittaamisen työkaluina olisi hyvä käyttää yhdessä määriteltäviä käytäntöjä ja arvioinnin mittareita. Arviointi- ja mittaripakettia tullaan kehittämään lähitulevaisuudessa.

## Lähteet

- Bourdieu, Pierre. 1984. *Distinction: A Social Critique of the Judgement of Taste*. Harvard University Press.
- Fancourt, Daisy, ja Saoirse Finn. 2019. "What Is the Evidence on the Role of the Arts in Improving Health and Well-Being? A Scoping Review". WHO Regional Office for Europe.  
<https://www.who.int/europe/publications/i/item/9789289054553>.
- Heikkilä, Riie. 2024. *Miksi lakkasimme lukemasta?: sosiologinen tulkinta lukemisen muutoksesta*. Tallinna: Helsinki.
- Jensen, Anita. ei pvm. "Opas kulttuurihyvinvointitoiminnan arviointiin". *Taikusydän yhteyspiste, Turun ammatikorkeakoulu*.  
[https://taikusydan.turkuamk.fi/uploads/2020/09/100485fb-opas\\_kulttuurihyvinvointitoiminnan\\_arviointiin\\_taikusydan\\_saavutettava.pdf](https://taikusydan.turkuamk.fi/uploads/2020/09/100485fb-opas_kulttuurihyvinvointitoiminnan_arviointiin_taikusydan_saavutettava.pdf).
- Kulttuuria kaikille - Saavutettavuus". Kulttuuri kaikille palvelu, [www.kulttuuriakaikille.fi](http://www.kulttuuriakaikille.fi). Viitattu 21. tammikuuta 2025. [https://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus?file={REQUEST\\_FILENAME}](https://www.kulttuuriakaikille.fi/saavutettavuus?file={REQUEST_FILENAME}).
- Karreinen, Lari. 2022. "Me-we-us -menetelmä hiljaisten ja äänekkäiden tasaamiseen". *Osana* (blog). 13. kesäkuuta 2022. <https://osana.fi/me-we-us-menetelma-hiljaisten-ja-aanekkaiden-tasaamiseen/>.
- Kihn, Lili-Anne. 2015. "Laatu kolmesta tarkastelunäkökulmasta: tekninen, kaupallinen ja palveluun liittyvä laatu". Teoksessa *Laatu kolmesta tarkastelunäkökulmasta : tekninen, kaupallinen ja palveluun liittyvä laatu*, 283–301. Tampere University Press.
- Korpela, Tarja. 2017. "Palvelun merkityksellistäminen sensemaking-näkökulman valossa". Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu.  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102313/978-952-03-0577-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Kuitu, Pilvi, Anu Linnansaari, Heidi Kesanto-Jokipolvi, Johanna Roponen, Terhi Koivumäki, Eeva Rantala, Liisa Laitinen, Anna-Mari Rosenlöf, ja Pilvikki Absetz. 2024. "Valtioneuvoston kanslian käyttäytymistieteellinen tutkimuskatsaus. sivu 15-22 Terveys ja hyvinvointi 3/2024."  
<https://valtioneuvosto.fi/kayttaytymistieteellinen-toiminta/kayttaytymistieteellinen-tutkimuskatsaus>.
- Lamont, Michèle, ja Annette Lareau. 1988. "Cultural Capital: Allusions, Gaps and Glissandos in Recent Theoretical Developments". *Sociological Theory* 6 (2): 153–68. <https://doi.org/10.2307/202113>.
- "RRP- Pirkanmaan hyvinvointialue - Suomen kestävä kasvun ohjelma, HOPPU 2 | Innokylä". ei pvm. Viitattu 4. tammikuuta 2025.  
<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/rrp-pirkanmaan-hyvinvointialue-suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-hoppu-2>.
- "Saavutettavampi harrastus". 2024. Saavutettavampi harrastus. 26. kesäkuuta 2024.  
<https://www.saavutettavaharrastus.fi/>.
- Vargo, Stephen L., ja Robert F. Lusch. 2004. "Evolving to a New Dominant Logic for Marketing". *Journal of Marketing* 68 (1): 28–40. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>.
- Warran, Katey, Alexandra Burton, ja Daisy Fancourt. 2022. "What Are the Active Ingredients of 'arts in Health' Activities? Development of the INgredients iN ArTs in hEalth (INNATE) Framework". *Wellcome Open Research* 7:10. <https://doi.org/10.12688/wellcomeopenres.17414.2>.
- Warran, Katey, Norma Daykin, Annabel Pilecka, ja Daisy Fancourt. 2022. "Arts and Health Evaluation: Navigating the Landscape. UCL."  
<https://sbbresearch.org/wp-content/uploads/2023/06/Arts-and-Health-Evaluation-report-UCL-SBB-3.pdf>.

### 3. Miten kriteeristöä käytetään?

Kriteeristö ohjaa järjestämään, tilaamaan ja tuottamaan kulttuurihyvinvointipalveluja niin, että niille asetetaan selvästi määritellyt tavoitteet, ja että asetetut tavoitteet toteutuvat parhaalla mahdollisella tavalla. Kriteerit auttavat tunnistamaan ja sanoittamaan palveluiden laadun elementtejä. Kriteeristö on suunniteltu ensisijaisesti ammattilaisten ja eri alojen organisaatioiden käyttöön, mutta sitä voidaan soveltuvin osin käyttää myös asiakkaiden ja osallistujien toiveiden kartoittamisessa ja toiminnan ideoinnissa.

Kriteeristöä voi käyttää palveluprosessin eri vaiheissa ja eri rooleissa. Kulttuurihyvinvointi- palveluiden järjestäjä tai tilaaja voi hyödyntää kriteeristöä kilpailutuksen, tarjouksen, tarvekuvauksen tai hankesuunnitelman laatimisessa. Palvelun tuottaja taas voi hyödyntää kriteeristön sanoituksia ja laadun elementtejä sisällön kehittämisessä, suunnittelussa ja palvelun muotoilussa sekä palvelu- ja prosessikuvauksen laatimisessa. Kriteeristö palvelee arvioinnin ja mittaamisen tukena kaikkia osapuolia, myös palveluiden vastaanottajia ja siihen osallistuvia. Kriteeristö voi toimia myös laadukkaan kulttuurihyvinvointipalvelun suunnittelun, tuottamisen ja arvioinnin tarkistuslistana. Kulttuurihyvinvointipalveluiden laatukriteeristö koostuu perustietolomakkeesta, yleisestä palvelukuvauksesta sekä kriteeriluettelosta, josta voi valita elementtejä palvelun, kohderyhmän tai toiminnan tarpeisiin.

Laatukriteerit on järjestelty ja ryhmitelty huomioiden palveluiden tilaamisen ja tuottamisen tarpeita.

1. Palvelun sisältämät taiteenlajit, sisällöt ja menetelmät
2. Hyvinvointia ja terveyttä tukevat tavoitteet
3. Vaikutuksia synnyttävät toimintatavat ja mekanismit
4. Ohjaus, vuorovaikutus ja ilmapiiri
5. Tuottamisen prosessi, resurssit ja viestintä
6. Vastuullisuus ja ammattimaiset toimintatavat
7. Palautteen keruu, arviointi ja raportointi

Kriteeriluettelo on laaja. Siihen on koostettu yleisiä, kaikkia palveluja koskevia sekä erilaisia tilanteita, tarpeita ja kohderyhmiä palvelevia laadun elementtejä. Eri luokkien alle kirjattuja elementtejä ja valittavia vaihtoehtoisia sisältöjä on yhteensä 351 kpl. Jokaisesta luokasta voi valita tarvetta ja palvelua parhaiten kuvaavat elementit sekä toteutuksen toimintatapoja ja prosessin laatua kuvaavat tekijät. Nämä valinnat kuvaavat työstettävän palvelun laatua ja muodostavat toimintaa ohjaavan kokonaisuuden. Valinnat toimivat parhaimmillaan tilaajan, tuottajan ja palvelun vastaanottajan välisen keskustelun virittäjänä, yhteisen suunnittelun apuna ja laadun ohjauksen tukena.

Perustietolomake, palvelukuvaus ja kriteeristön pohjalta tehtyjen valintojen listaus voidaan liittää myös tarjouspyyntöihin ja sopimuksiin. Kriteeristöä voi hyödyntää kaiken ikäisten ja taustaisten kohderyhmien palveluita suunniteltaessa, tilattaessa ja tuottaessa.

Kohdennuksen onnistumiseksi kohderyhmien tarpeiden ymmärtäminen ja tavoittaminen on keskeisen tärkeää. Kriteeristön valinnat voivat myös kuvata laadun arvioinnin kohteita ja ohjata mittareiden valintaa.

## 4. Kulttuurihyvinvointipalvelun perustietolomake

Tähdellä merkityt pakollisia\*, suluissa viittaus kriteerilistan kohtaan, josta voi tarkistaa eri kohdissa huomioitavia aukikirjoitettavia elementtejä ja sanoituksia.

1. **Palvelun järjestäjä / tilaaja / tuottaja / vastaanottaja(t)\***
2. **Yhteystiedot ja yhteyshenkilö\***
3. **Kulttuurihyvinvointipalvelun nimi\***
4. **Palvelun sisältämä taiteenlaji tai -lajit\*** (ks. laadun elementit kohta 1)
5. **Palvelun sisältämät toimintamuodot\*** (ks. laadun elementit kohta 1)
6. **Kohderyhmä tai muu kohdennus\*** Onko toiminta kohdennettu esim iän, toimintakyvyn, diagnoosin, tuen tarpeen, elämän- tai työllisyystilanteen, asiakkuuden tai muun sellaisen perusteella? Edellyttääkö toimintaan osallistuminen lähetettä, muuta palveluohjausta, maksusitoumusta tai tiettyä asuinkuntaa tms.? Onko toiminta kaikille avointa?
7. **Toiminnalle asetetut keskeiset tavoitteet\*** (ks. laadun elementit kohta 2)
8. **Palvelun saatavuus\*** Määrittele prosessin ja toteutuksen aikaväli sekä ajankohta tai ajankohdat
9. **Määrä ja kesto\*:**
  - montako kertaa sisältöä toteutetaan yhteensä
  - montako kertaa sisältöä toteutetaan yhtä osallistujaa tai ryhmää kohden
  - yhden toimintakerran kesto (minuuttia tai tuntia / kerta)
  - onko palvelu kertaluonteinen / toistuva / säännöllinen
10. **Enimmäis- ja vähimmäisosallistujamäärä/ ryhmä tai tapahtuma\***
11. **Missä toteutetaan\*** (ks. laadun elementit kohta 5.)
12. **Muut palvelun toteuttamisen reunaehdot** (ks. mm. laadun elementit kohta 5. ja 6.)
13. **Hinta, josta käy selkeästi ilmi kaikki palveluun liittyvät kuluerät\*** mm. palkat ja palkkiot, tilat, välineet ja materiaalit, viestintä- ja matkakulut, koordinointi- ja hallintokulut sekä arvonlisäveron osuus hinnasta.
14. **Palvelun tuottajan tiivis esittely\***
15. **Palvelureferenssit ja lisätietolähteet**

## 5. Kulttuurihyvinvointipalvelun kuvaus osallistujalle

### Palvelukuvaus kuvaa keskeistä sisältöä kansantajuisesti ja innostavasti.

Palvelukuvauksen pohjalta voidaan laatia nk. viestintäteksti. Palvelukuvaus sisältää sellaiset tiedot, joita mahdollinen osallistuja tarvitsee osallistumispäätöksen tekoon mm. mitä, missä, kenelle, koska, miten, miksi, milloin, kuinka paljon, paljonko osallistuminen maksaa ja kuka järjestää? Jos kyseessä on uusi kehitteillä oleva palvelu tai palvelua räätälöidään runsaasti palvelun tuotantoprosessin aikana voi palvelukuvauksen ja viestintätekstin kirjoittaminen olla mielekästä tai mahdollista vasta kun suurin osa määriteltävistä asioista on sovittu.

### Mitä ja missä?

- Minkä taiteenlajin tai lajien sisältöjä ja/tai menetelmiä toiminnassa käytetään? (ks. laadun elementit kohta 1.)
- Pohjautuuko palvelu johonkin olemassa olevaan taidelähtöiseen menetelmään? (ks. laadun elementit kohta 1.)
- Mitä taiteeseen tai hyvinvointiin liittyviä menetelmiä tai toiminnan muotoja palvelu sisältää? (ks. laadun elementit kohta 1.)
- Mitä muita menetelmiä tai toiminnan muotoja palvelu sisältää? (ks. laadun elementit kohta 1.)
- Käsiteltävä tai toiminnan taustalla oleva teema lyhyesti, jos on määritelty (ks. laadun elementit kohta 1.)
- Miten ja missä toimintaa toteutetaan?

### Kenelle?

- Kenelle palvelu on tarkoitettu/ kohdennettu/ tuotetaan? Kuka voi osallistua?

### Koska ja kuinka usein toimintaa toteutetaan?

### Miksi?

- Mikä on innostavaa tai uutta? Mikä houkuttelee osallistumaan tai mitä osallistuja saa?
- Mitä osallistujien tai yhteisön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyviä vaikutustavoitteita palvelulle on asetettu? (ks. laadun elementit kohta 3.)
- Onko toiminnalla muita tavoitteita? Mitä?

### Miten?

- Edellyttääkö palvelu aktiivista osallistumista tai säännöllistä sitoutumista toimintaan?
- Arvio toiminnan haasteellisuudesta; matalan kynnyksen / helppo osallistua/ ei vaadi erityisponnisteluja / haastaa osallistujaa.
- Vaatiiko osallistuminen ennakotaitoja tai -tietoja tai muita valmiuksia?
- Vaatiiko osallistuminen erityistaitoja tai -ominaisuuksia (esim. hyvä fyysinen kunto tai toimintakyky tai hienomotoriikka)
- Miten palveluun pääse mukaan?

### Kuka järjestää?

- Kuka vastaa palvelun tuottamisesta ja mistä saa lisätietoa
- Kuka/ millä taustalla olevat ammattilaiset ohjaavat toimintaa (jos relevantti tässä) taiteilijoiden/ ohjaajien tausta tai kokemus

## 6. Laatuksriteristö eli kulttuurihyvinvointipalvelun laadun elementit

### 1. Palvelun sisältämät taiteenlajit, sisällöt ja menetelmät

#### Taiteenlajit

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit. Tarvittaessa täsmennä taiteenlajin tarkempi muoto, tekniikat, menetelmät yms. perustietolomakkeeseen ja/tai palvelukuvaukseen.

- arkkitehtuuri
- draamamenetelmät
- elokuva
- kehollinen- tai liikeilmaisuus
- kirjallisuus
- kulttuuriperintö
- kulttuurihistoria
- kuvataiteet
- käsityö ja kädentaidot
- mediataide
- monitaiteisuus, mitä taiteenlajeja yhdistää? \_\_\_\_\_
- muotoilu
- museopedagogiikka
- musiikki
- sanataide ja luova kirjoittaminen
- sarjakuvataide ja kuvitus
- sirkustaide
- sosiaalinen sirkus
- taidejournalismi
- tanssitaide ja tanssi
- teatteritaide
- tekstiili- tai käsityötaide
- valokuvataide ja valokuvaus
- valotaide
- yhteisötaide, mitä taiteenlajeja tai menetelmiä sisältää? \_\_\_\_\_
- ympäristötaide
- äänitaide
- muu, mikä? \_\_\_\_\_

## Taidelähtöiset toiminnan sisällöt, aktiviteetit ja vierailut kulttuurikohteissa

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- taiteen tekeminen (esim. taidesisältöjen tuottaminen itse tai ryhmässä)
- osallistuminen työpajoihin (esim. yhteinen tekeminen, kokeileminen, oppiminen)
- muu taiteellinen aktiivisuus (esim. keskustelut taiteesta, sisältöjen arviointi tai kuratointi)
- taiteen kokeminen (esim. katsominen, kuuntelu, lukeminen)
- esiintyjävierailut omissa tiloissa
- näyttelyvierailut (esim. galleriat, museot)
- esitysvierailut kulttuurikohteissa (esim. teatteri, tanssi, konsertit)
- vierailut ja tutustuminen kulttuurikohteisiin (esim. taidelaitokset, kulttuurikeskukset, arkkitehtuuri, ympäristötaidekohteet, oppilaitokset, taidepajat)
- osallistuminen kulttuuritapahtumiin (esim. festivaalit, kyläjuhlat, messut)
- muu, mikä? \_\_\_\_\_

## Terapeuttiset menetelmät ja muut sisällöt

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- psyykkiset terapeuttiset menetelmät
- fyysiset terapeuttiset menetelmät
- taideterapeuttiset menetelmät
- luontolähtöiset menetelmät
- jooga tai mindfulness tms.
- henkisyys
- uskonnollisuus
- aktivismi
- vaikuttaminen
- muu, mikä? \_\_\_\_\_

## 2. Hyvinvointia ja terveyttä tukevat tavoitteet

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Toimintakyvyn ylläpito
- Toimintakyvyn kohentuminen
- Elämänhallinnan ja elämänhallinnan kokemuksen vahvistaminen
- Merkityksellisyyden kokemuksen vahvistaminen
- Yksinäisyyden ja sosiaalisen eristäytymisen vähentäminen
- Yksinäisyyden tunteen ja/tai kokemuksen vähentäminen
- Osallisuuden kokemuksen ja osallisuuden vahvistaminen
- Kyvykkyyden kokemusten ja kyvykkyyden vahvistaminen
- Toimijuuden kokemuksen ja toimijuuden vahvistaminen
- Mielen terveyden vahvistaminen
- Mielialan kohentuminen
- Tukee mielen terveyden haasteiden kanssa pärjäämistä
- Ehkäisee ja vähentää negatiivisia tunteita, kuten ahdistuneisuutta, masentuneisuutta ja surullisuutta
- Edistää mukautumis-, sopeutumis- ja sietokykyä eli resilienssiä
- Tukee haastavassa elämäntilanteessa selviytymistä



- Vahvistaa kuulumisen, yhteisöllisyyden ja merkityksellisyyden tunnetta
- Auttaa luomaan uusia ystävyysuhteita ja sosiaalisia kontakteja
- Lisää työhyvinvointia
- Lisää arjen aktiivisuutta
- Herättelee ja vahvistaa osallistumismotivaatiota
- Tukee läsnäolotaitoja, pysähtymistä ja rauhoittumista
- Synnyttää tai vahvistaa esteettisen kokemisen kykyä
- Synnyttää tai vahvistaa henkistä- ja mielen hyvinvointia
- Vahvistaa ja synnyttää luontoyhteyden kokemuksia
- Vahvistaa toimintamotivaatiota (antaa syyn lähteä liikkeelle, liikkumaan ja osallistumaan)
- Tukee itseluottamusta ja vahvistaa myönteistä minäkuvaa
- Vahvistaa itseilmaisukykyä ja -rohkeutta
- Tukee kielen oppimisessa
- Monipuolistaa ilmaisukeinoja ja auttaa ilmaisemaan tunteita ja ajatuksia eri tavoin
- Tukee omien vahvuuksien, kykyjen ja kiinnostusten tutkimisessa ja tunnistamisessa
- Vahvistaa yleisen terveyden ja hyvinvoinnin kokemusta
- Lisää fyysistä aktiivisuutta ja vahvistaa kehon hallintaa
- Parantaa hienomotoriikkaa
- Parantaa tasapainoa ja kävelyn sujuvuutta
- Tukee omaa hyvinvointia ja terveyttä edistävien valintojen tekemistä
- Vähentää tarvetta lääkitykselle (esim. rauhoittavien-, kipu- ja unilääkkeiden tarpeen ja käytön vähentyminen)
- Auttaa päihteiden käytön vähentämisessä tai lopettamisessa
- Auttaa raittiuden ylläpidossa
- Auttaa muiden riippuvuuksien vähentämisessä (mm. pelaaminen, seksi)
- Vähentää väkivaltaista käyttäytymistä
- Auttaa sitoutumaan hoitoon ja kuntoutukseen
- Vahvistaa yhteisön yhteenkuuluvuuden tunnetta ja me-henkeä
- Vähentää ennakkoluuloja, kiusaamista tai rasistista käytöstä tms.
- Mahdollistaa ja tukee kulttuuristen ja sivistyksellisten oikeuksien toteutumista
- Tukee ihmis- ja perusoikeuksien toteutumista
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- Muu palvelun osallistujille tuottama lisäarvo\_\_\_\_\_

### 3. Vaikutuksia synnyttävät toimintatavat ja mekanismit

- Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit
- Aktiivinen osallistuminen
- Sisällön seuraaminen
- Mielikuvituksen käyttö
- Uusien näkökulmien etsiminen ja tarkastelu
- Uusien kokemusten syntyminen
- Yllättyminen
- Tunteiden herättäminen
- Tunteiden ilmaisu
- Tunteiden käsittely
- Kulttuuriin ja taiteeseen osallistumisen ja osallisuuden kokemusten mahdollistaminen
- Esteettiset kokemukset/ esteettinen stimulointi
- Kauneuden kokeminen
- Aistien aktivointi

## Pirkanmaan hyvinvointialue

- Havainnointi ja havaintojen käsittely
  - Liikkeellisyys ja fyysinen aktiivisuus
  - Kehon käyttäminen
  - Kohtaamisen kokemusten synnyttäminen
  - Kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusten synnyttäminen
  - Kiireettömyys
  - Leikkisyys, ilo, hauskuus, ilahtuminen
  - Rentoutuminen ja rauhoittuminen
  - Turvallisuuden kokemuksen vahvistaminen
  - Henkisten ominaisuuksien harjoittaminen, esim. omatunto, intuitio, huumori
  - Hengellisyyden harjoittaminen
  - Tarinallisuuden hyödyntäminen
  - Kognitiivinen aktivointi; ongelmanratkaisu, keksiminen, muistelu, pelaaminen
  - Uuden taidon / uusien taitojen oppiminen
  - Onnistumisen kokemusten syntyminen
  - Aikaansaamisen kokemusten syntyminen
  - Vuorovaikutus muiden kanssa
  - Vertaisoppiminen
  - Vertaiskokemusten jakaminen tai vertaisten kanssa toimiminen
  - Moninaisuuden ymmärtäminen ja kokemusten jakaminen (osallistujien erilaiset taustat ja elämäntilanteet)
  - Yhdenvertaisuuden ja inklusion vahvistaminen
  - Toisen asemaan asettuminen ja toisen tilanteen ymmärtäminen
  - Empatiakyvyn vahvistaminen
  - Yksilötyöskentelyn toteuttaminen ja itsenäiseen työskentelyyn kannustaminen
  - Ryhmätyötaitojen hyödyntäminen ja kehittäminen
  - Ryhmän yhteiset tavoitteet ja onnistumiset - toiminta tähtää yhteiseen päämäärään esim. esitys, näyttely, julkaisu
  - Taiteellisten tuotosten tai teoksen tuottaminen
  - Taiteellisten tuotosten esillepano
  - Kantaa ottaminen, vaikuttaminen
  - Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvän tiedon ja ideoiden lisääminen (yksilö tai yhteisö)
  - Yhteiskunnallisten tai poliittisten kysymysten käsittely ja keskustelu
  - Toimijuuden kokemusten mahdollistaminen (mm. valinnanvapaus tai valintojen tekeminen, autonomia, vaikuttaminen)
  - Muut vaikutusten syntyä tukevat mekanismit tai toimintatavat - mitkä?
-

## 4. Ohjaus, vuorovaikutus ja ilmapiiri

### Toiminnan ohjaus

- Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit
- Ohjattu ammattilaisvetoinen toiminta
- Fasilitoitu toiminta
- Itseohjautuva (esim. verkkosisällöt, online työskentely, chat yms.) ja omatoiminen taiteen tekeminen (kevyesti fasilitoitu tai toimintaan kannustaminen)
- Osallistujavetoinen (tarjotaan järjestämisen tukea, tilat tai muut fasilitteetit)
- Toiminta sisältää vertaisohjausta tai ohjausvastuut vaihtelevat (esim. ohjaajalta osallistujalle)
- Toiminnassa on mukana vapaaehtoisia
- Ei fasilitointia tai ohjausta/ omatoiminen osallistuminen
- Esiintyjävetoinen
- Muu tai yhdistelmä yllä olevista, mikä? \_\_\_\_\_

### Toiminnan ohjaajat

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Ohjaajien tai fasilitaattorien määrä ryhmässä/ toiminnassa \_\_\_\_
- Ohjaajien vaihtuminen eri tapaamiskertojen välillä:
  - aina sama ohjaaja tai samat ohjaajat
  - eri ohjaaja eri kerroilla/ muu
- Ohjaajat työskentelevät työparina toisen ammattilaisen kanssa (esim. taiteilija-taiteilija-työpari tai taiteilija-sote-ammattilainen-työpari)

### Ohjaajien osaaminen ja koulutus

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Ohjaajan tai ohjaajien ammattimaisuuden taso/ erikoistuminen
- Ohjaajien koulutus ja/tai koulutustaso
- Ohjaajien kokemus ko. kohderyhmän parissa työskentelystä
- Ohjaajalla kokemusta ko. toimintaympäristössä työskentelyssä
- Ohjaajien kokemus ko. palvelun tai taiteen lajin sisällön tuottamisesta
- Ohjaajien omakohtainen kokemus osallistujaryhmän piirteistä tai olosuhteista (kokemusasiantuntijuus)
- Ohjaajan muu erityisosaaminen (esim.taiteenlajin tekniikka, dialogiset menetelmät tms.)
- Ohjaajan muut erityistaidot tai ominaisuudet jotka tuovat lisäarvoa toimintaan

### Miten tavoitetaan toivottu kokemus, ilmapiiri ja tunnelma

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Millainen tilan ja toimintatilanteen tunnelma on? (Esim. rauhallinen, hälyisä, lämminhenkinen, kolkko, neutraali, kutsuva. Onko tilaan helppo tulla? "Tila toivottaa tervetulleeksi", tuntuu omalta.)
- Onko toimintatila osallistujille ennestään tuttu?
- Miten paljon osallistujille kerrotaan toiminnasta ja osallistumisesta ennakoon? Ennakkotieto saattaa madaltaa osallistumisen kynnystä ja tuoda turvallisuutta.
- Millainen on toteutuksessa ja järjestelyissä vallitseva tunnelma? (esim. virallinen, rento, muodollinen, orgaaninen, kiireetön, läsnäoleva, kuunteleva, kohtaava)
- Tukevatko toimintatavat osallistujien autonomisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia?
- Tukevatko toimintatavat osallistujien turvallisemman tilan kokemusta?
- Tukevatko toimintatavat osallistujien yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon kokemusta?

- Onko ohjauksen ja toiminnan fokus tuotoksissa, suoritteissa, tekniikoissa tai erityistaitojen oppimisessa?
- Onko ohjauksen ja toiminnan fokus prosessin ja läsnäolon laadussa?

## Osallistujien asema, heitä yhdistävät tekijät ja suhteet toisiinsa

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Vertaisuus 1 (sama diagnoosi, haaste, kokemuspiiri, sama asuinyksikkö, sama koulu tms.)
- Vertaisuus 2 (samantyyppinen elämäntilanne esim. pienten lasten vanhemmat, omaishoitajat yms)
- Osallistujia yhdistää muu asiantuntemus tai ammatillisuus
- Osallistujat ovat osallistuneet toimintaan aiemmin
- Osa osallistunut toimintaan useasti ja osa ensimmäistä kertaa
- Ryhmä on osallistunut aiemmin samojen ihmisten / saman ryhmän kanssa muuhun toimintaan
- Muu yhdistävä tekijä (esim. tuttu ohjaaja, tuttu ryhmä muualta, sama työyhteisö, ystävät)
- Uusi ryhmä / osallistujat toisilleen vieraita toiminnan alussa

## Vuorovaikutuksen ja ryhmän rooli

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Ryhmän ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitys toiminnassa on keskeinen
- Työskentely painottuu yksilölliseen tekemiseen, ryhmän ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitys on toissijainen
- Työskentely tapahtuu yksilöllisesti, vuorovaikutus tapahtuu osallistujan ja ohjaajan välillä
- Työskentely tapahtuu yksin (esim. online materiaalien pohjalta) eikä siihen sisälly suoraa vuorovaikutusta muiden henkilöiden kanssa

## Palvelun sisältämän vuorovaikutuksen muodot

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- yksilötyöskentelyä
- katseiden vaihtoa
- ilmehtimistä ja elehtimistä
- kehollista vuorovaikutusta
- kosketusta
- keskustelua
- vuorottelua ja vuorojen ottamista
- yhdessä tekemistä
- ryhmälle asetettuja yhteisiä tavoitteita ja päämääriä (esim. yhteisteos, juhlan järjestäminen, esitys, näyttely tms.)
- toisilta oppimista
- toisten tekemisen seuraamista
- palautteen antamista ja vastaanottamista
- vapaamuotoista seurustelua osana toimintaa
- vapaamuotoista seurustelua varsinaisen toiminnan ulkopuolella
- palvelun ohjaajat kommunikoivat osallistujien kanssa palvelun aikana ja
- palvelun ohjaajat kommunikoivat osallistujien kanssa varsinaisen palvelu ulkopuolella (yhteiset viestintäkanavat esim. sähköposti-ryhmä, WhatsApp-ryhmä, puhelut, muut, mitkä?)
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

## 5. Tuottamisen prosessi, resurssit ja viestintä

### Yhteistyön ja koordinoinnin laatu

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Muut yhteistyöhön tai toimintaan osallistuvat tai sitä ohjaavat ammattilaiset ja heidän roolinsa toiminnassa on määritelty ( esim. sote-henkilökunta, avustajat, vapaaehtoiset, muuta ammattilaiset, opettajat)
- Palvelun tuottajan, tilaajan ja järjestäjän roolit ja vastuut on sovittu sopimuksessa
- Toimintamalli on määritelty tarkkaan
- Toimintamalli on mukautuva ja voi vaihtua prosessin
- Kuka koordinoi tai organisoii toimintaa/kokonaisuutta varsinaisen toiminnan taustalla?
- Millaisiin organisaatioihin toiminta kiinnittyy tai voidaan yhdistää?
- Liittykö toimintaan sektori- tai organisaatorajat ylittävää yhteistyötä (mm. sote-sektorin, kulttuurikentän, opetuspalveluiden, kuntien, hyvinvointialueen)?
- Miten osallistujien mahdollisuudet suunnitella ja kehittää palvelun sisältöjä tai uusia sisältöjä on huomioitu?

### Tilat ja materiaalit

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Toiminnan edellyttämät tilat (esim. koko, sijainti)
- Tiloihin liittyvät erityistarpeet (akustiikka, valaistus, lämpötila, kalustus, pintamateriaalit, muut fasiliteetit)
- Onko tilojen käytännöllisyys, tarkoituksenmukaisuus ja toiminnallisuus huomioitu?
- Onko tilojen varustelutarpeet selvitetty ja huomioitu toiminnan näkökulmasta? (esim. vesipisteet, näyttämö, välineistö, kattokiinnitykset jne.)
- Onko tila vain osallistujien käytössä tapahtuma-aikana?
- Onko tilassa läpikulkua tai näköyhteyttä muihin tiloihin toiminnan aikana?
- Ovatko tilojen esteettisyys ja miellyttävyys linjassa palvelun tavoitteiden kanssa?
- Toteutetaanko palvelu asiakkaan kotona?
- Onko toiminnassa käytettävät materiaalit tiedossa ja niihin on riittävät resurssit?
- Onko materiaalien turvallisuus on varmistettu?
- Onko materiaalien ekologisuus, tarkoituksenmukainen käyttö ja kierrätys varmistettu?

### Tilojen esteettömyys

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Palvelu tuotetaan esteettömissä tiloissa, joissa kaikkien on helppoa ja turvallista liikkua ja saada tietoa
- Tilaan ja tilassa voi liikkua esteettä pyörätuolilla, rollaattorilla ja lastenvaunujen kanssa tms.
- Tapahtumapaikalla tai toimitiloissa on esteetön inva-wc
- Tapahtumatilaan tai -paikkaan helppo liikkua ja saapua esim. julkisilla välineillä
- Tiloihin on helppo löytää ja perille on riittävät opasteet
- Tilassa on riittävä valaistus
- Tilan ja palvelun esteettömyystiedot ovat saatavilla netissä. Tiedoissa kerrotaan myös jos tilat tai palvelu eivät joltain osin ole esteettömiä
- Tilojen saatavuus; esim. onko sama tila käytettävissä aina toiminnan aikaan
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

## Asiakasohjaus ja osallistujahankinnan keinot

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Miten osallistajat löytävät palvelun? mm. kulttuuri- tai harrastelähete, puheeksiottaminen ( esim. kulttuurihyvinvoinnin puheeksioton malli), suosittelu palveluohjauksessa, epämuodollinen suosittelu (ystävät yms.), itsenäinen hakeutuminen
- Viestitääkö tai markkinoidaanko toimintaa julkisesti ja/tai kohdennetusti?
- Ohjataan tai lähetetäänkö toiminnan aikana tai jälkeen tarvittaessa muihin palveluihin?
- Sisältyykö toimintaan muiden osallistujille hyödyllisistä palveluista tiedottamista?
- Onko ilmoittautumis- ja asiakasviestinnän käytäntöjen toimivuus ja saavutettavuus varmistettu?
- Onko palvelu kuvattu joko Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV) tai Lähellä.fi -alustalle?
- Kuvaa mitä asiointikanavia palvelulla on käytössä.
  - Esimerkiksi
    - Verkkoasiointi: Sähköinen ilmoittautuminen, sähköinen asiointipalvelu tms.
    - Palvelupaikka: Fyysinen toimipiste, palvelupiste, rakennus
    - Verkkosivut: Sivusto, josta asiakas voi saada aiheeseen lisätietoa
    - Puhelinasointi: Puhelimitse tapahtuva asiointireitti, esim. neuvontapuhelin tms.
    - Tulostettavat lomakkeet: Täytettävä, tulostettava pdf-lomake tms.
- Voiko toimintaan ilmoittautua usealla eri tavalla?
- Osallistujista kerättävä tieto: millaisten itseään koskevien tietojen jakamista ilmoittautuminen tai osallistuminen edellyttää?

## Viestintäkanavat ja viestinnän laatu

Kuvaa nämä perustietolomakkeessa ja/tai palvelukuvauksessa

- Mitä viestintäkanavia on käytössä? Mistä toiminnasta saa lisätietoa?
- Viestinnän saavutettavuus on varmistettu (mm. nettisivujen rakenne ja some-kanavat)
- Viestinnässä käytettyjen kielten valikoima
- Viestinnässä käytetyn kielen selkeys
- Viestinnässä käytetään selkokieltä
- Viestinnän kohderyhmät on määritelty viestinnässä
- Viestintätyyli on määritelty
- Miten toiminnasta voi levittää tietoa ulkopuolisille?
- Viestintämateriaalit ovat riittävät ja informatiiviset (esim. valmiit materiaalit ja nettisivut/ räätälöidään kohderyhmälle/ laaditaan itse / toiminnasta ei ole saatavilla viestintämateriaaleja)
- Vastaako viestinnässä annettu mielikuva palvelun todellista sisältöä ja toimintatapoja?
- Sisäinen ja kumppanien väliset viestintäkanavat, viestinnän vastuut ja laajuus on määritelty.

## 6. Vastuullisuus ja ammattimaiset toimintatavat

### Kestävyys ja turvallisuus

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Toimijalla on laadittuna vastuullisuus tai muu vastaava suunnitelma
- Ympäristövaikutukset ja kestävyys; resurssien käyttö ja niiden ympäristövaikutukset on tunnistettu
- Palvelun aiheuttama ympäristökuormitus on minimoitu
- Palvelua tuotetaan kestävästi ja hyödynnetään aiemmin tehtyä kehitystyötä ja hankittua osaamista ja muita resursseja
- Tietoturvallisuuskäytännöt ja muut tietosuoja-asiat on hoidettu ammattimaisesti ja lain määräämällä tavalla (esim. GDPR)
- Osallistujien suostumus varmistetaan kaikkien henkilötietojen keruuseen liittyen
- Osallistujien suostumus tunnistetietojen tallentamiseen eri aineistoissa (esim. valokuvat, tekstit tai ääni) ja oikeus aineistojen käyttöön varmistetaan kirjallisesti Käyttöoikeudet ja -kohteet sekä tietojen tallentamisen tavat selitetään läpinäkyvästi ja ymmärrettävästi
- Ohjaajilta on tarkastettu rikosrekisteriote kun osallistujat ovat alaikäisiä / muu syy, mikä? \_\_\_\_\_
- Palveluiden aiheuttamat riskit on arvioitu (mm. osallistujat, kumppanit, työntekijät, organisaatiot) ja niiden ehkäiseminen on huomioitu palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

### Ammattimaiset toimintatavat

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Palvelun tuottamisesta on laadittu kirjallinen sopimus
- Työntekijöiden ja työnantajan välillä on laadittu kirjallinen sopimus
- Palveluntuottajan ja tilaajan työnantajavelvoitteet on hoidettu asianmukaisesti ja työntekijöille maksetaan asianmukaista palkkaa
- Työntekijät (ml. vapaaehtoiset) ovat perehdytetty riittävästi työhön, sen tavoitteisiin ja toimintatapoihin
- Työnantaja tarjoaa tukea esim. työnohjausta, jossa voi käsitellä työn aiheuttamaa kuormitusta ja haasteellisia tilanteita
- Työskentelyssä on mahdollista toimia työparina toisen ammattilaisen kanssa (esim taiteilija-taiteilija -työpari tai taiteilija-sote-ammattilainen -työpari)
- Tekijänoikeudet ja niihin liittyvät vastuut on selvitetty tilaajan ja tuottajan toimesta ja niistä vastataan lain mukaisesti (Huom! sekä palvelun käyttämät että palvelussa mahdollisesti syntyvät oikeudet ja omistajuudet teoksiin)
- Palvelun saatavuus ja muutostilanteiden (esim. peruuntumiset, siirrot, Force Majeure) toimintatavat ja niihin liittyvät vastuut on kuvattu riittävällä tasolla
- Rahoituksen lähde/lähteet on kuvattu riittävällä tarkkuudella
- Toiminnan jatkuvuus ja juurtumisen mahdollisuudet talouden näkökulmasta ovat selvillä, ja tilaaja ja tuottaja ovat molemmat tietoisia niistä
- Palvelun suunnitteluun, valmisteluun ja koordinointiin on osoitettu riittävästi resursseja.
- Palvelun toteuttamiseen on osoitettu riittävästi resursseja suhteessa toiminnan ja osallistujien määrään, laatuun, tavoitteisiin ja palvelukuvauksen luomaan mielikuvaan (nk. asiakaslupaus)
- Viestintään ja raportointiin on osoitettu/varattu resursseja mm. osaamista ja aikaa

- Jatkuvuuden varmistamiseen on osoitettu/varattu resursseja mm. osaamista ja aikaa
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

## Toiminnan laadun todentaminen, sertifikaatit ja normistot

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Toiminnan vaikutuksia on kuvattu tutkimusraportissa, vertaisarvioidussa julkaisussa tai arvioinneissa (esim. THL:n hyte-toimintamallin arvio)
- Toiminnan vaikutuksia on kuvattu julkisesti saatavilla olevassa raportissa, muussa julkaisussa tai nettisivulla
- Toiminnalle on myönnetty sertifikaatti tai muu laadun osoittaja. Mikä? \_\_\_\_\_
- Toiminnassa on käytössä Saavutettavampi harrastus suositukset ja -merkki
- Toiminnan toteuttamista ohjaa muu kriteeristö tai normisto. Mikä? \_\_\_\_\_

## Eettisyys

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Eettiset toimintatavat on määritelty ja koko henkilöstö perehdytetty niihin (noudatetaan esim. Taide- ja kulttuurialan eettistä ohjeistoa, <https://eettinentaide.fi/>)
- Toiminnan tuottaja toimii työntekijöitään kohtaan eettisesti kestävästi (esim. työehdot ovat alan linjausten mukaisia)
- Palvelun tuottajan, tilaajan ja järjestäjän arvopohja ja perustehtävä ovat linjassa asetettujen tavoitteiden kanssa
- Palvelu ja sen toimintatavat kunnioittavat osallistujia ja heidän asemaansa
- Palvelun kaikissa vaiheissa huomioidaan osallistujien yksityisyys sekä ohjaajien ja osallistujien valta-asetelmat
- Toiminnassa syntyneet henkilöön menevät tiedot ja tapahtumat ovat luottamuksellisia.
- Palvelujen tuottajan ja järjestäjän sidonnaisuudet ovat tiedossa eivätkä ne ole ristiriidassa tavoitteiden, osallistujien etujen ja järjestämisen tapojen kanssa.
- Palvelun ja sen tuottajan, tilaajan ja järjestäjän sidonnaisuudet ja linkitykset muihin palveluihin ja toimintaympäristöihin on tiedossa ja niistä viestiminen on läpinäkyvää
- Palvelun toteuttamisessa huomioidaan turvallisemman tilan periaatteet ja ne käydään läpi osallistujien kanssa. Huolehdimme, että osallistujilla on aina tilaisuus kysyä, täydentää ja muokata periaatteita.
- Toteutuksessa on nimetty henkilö, jolle voi kertoa jos kokee esimerkiksi kiusaamista tai syrjintää, ja että henkilö on tiedossa toimintaan osallistuvilla.
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

## Sosiaalinen saavutettavuus

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Kohderyhmän kiinnostukset selvitetään ja huomioidaan toiminnan suunnittelussa (esim. asiakas- tai asukasraati, toiveiden ja ideoiden keruu ennen toiminnan aloittamista)
- Osallistujien saavutettavuus- tai muista yksilöllisistä tarpeista ja osallistumista tukevista toiveista on riittävästi tietoa.
- Kohderyhmillä ja osallistujilla on mahdollisuus osallistua palvelun ja sen sisältöjen kehittämiseen.
- Toteutuksen ajankohta huomioi osallistujien osallistumismahdollisuudet ja tarpeet sekä osallistuminen rajoitteet (työajat, ruokailut, lepoajat ja -tarpeet tms)



- Voiko osallistujia päättää tai valita osallistumisensa palveluun ja sitoutumisen asteen?
- Työtä ohjaaviin dokumentteihin on kirjattu kunkin ryhmän saavutettavuustarpeet ja niihin liittyvät toimenpiteet ja ratkaisut, ja niiden läpikäynti on osa työhön perehdyttämistä.
- Toimintaan on mahdollisuus saada tarvittaessa toinen ohjaaja tai ryhmäavustaja jos ryhmässä on paljon tuen tarvetta.
- Apuvälineiden tarve on selvitetty ja tarvittavat välineet on käytössä ja ohjaajat perehdytetään niiden käyttöön (esimerkiksi äänen vahvistaminen kuulokojetta käyttäville, korotettuja tuoleja, tarttumisen apuvälineitä, lisävalaistusratkaisut ja suurennuslasit, kuvakortit, kuvionuotit jne.).
- Toiminnan tavoitteet on asetettu joustavasti, jotta jokainen voi löytää itselleen sopivan osallistumisen tavan.
- Toiminnassa on mahdollista asettaa yksilöllisiä tavoitteita ja käyttää osallistujien tarpeita huomioivia menetelmiä ja pedagogisia ratkaisuja.
- Toiminnassa huomioidaan yksilölliset onnistumiset, yrittäminen ja saavutetut välietapit.
- Ryhmän yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä tuetaan asettamalla kaikille soveltuvia yhteisiä tavoitteita.
- Toiminta voidaan keskeyttää osallistujan voinnin, hoitotoimeenpiteen tai muun tarpeen mukaan.
- Osallistuminen ei edellytä sitoutumista toimintaan tai ryhmään.
- Toimintaan voi tulla tutustumaan tai kokeilemaan matalalla kynnyksellä.
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

## Viestinnällinen ja kielellinen saavutettavuus

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Viestimme toiminnastamme selkeällä kielellä.
- Palvelusta on saatavilla vähintään perustiedot useilla eri kielillä mm. oman alueemme suurimmilla vähemmistökielillä, viittomakielellä ja selkokielellä.
- Palvelun ohjaajat käyttävät aina selkeää kieltä ja tarvittaessa selkokieltä.
- Osallistumista tuetaan luomalla toimintaan toistuva rakenne sekä antamalla selkeitä ja lyhyitä ohjeita.
- Toiminnassa käytössä olevat välineet ja sisällöt esitellään toiminnan aluksi ja ohjauksessa käytetään esittelyssä käytettyjä termejä.
- Viestinnän tukena käytetään kommunikaation tuki- ja apuvälineitä kuten kuvakortteja, piirtämistä, tukiviittomia, kehollista kommunikaatiota, teknologisia ratkaisuja ja ei-sanallisia välineitä.
- Palvelua voidaan järjestää tarvittaessa eri kielillä, myös viittomakielellä.
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

## Taloudellinen saavutettavuus

Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Osallistuminen on maksutonta
- Jos toiminta on osallistujille maksullista, se on kuitenkin kohtuuhintaista
- Jos osallistuminen on maksullista, siihen voi kuitenkin tutustua maksuttomasti (nk. kokeilu- tai demo-kerrat)
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

## 7. Palautteen keruu, arviointi ja raportointi

### Valitse palvelua tai toimintaa parhaiten kuvaavat elementit

- Osapuolet ovat sopineet ennakoon mitä tietoa kerätään, keneltä ja miten sekä mihin tietoa käytetään ja miten sitä säilytetään tietoturvasääntöinä.
- Osallistujien tilannetta kartoitetaan toiminnan aluksi (esim. osallisuusindikaattori)
- Osallistujien tilannetta kartoitetaan toiminnan loppuun (esim. osallisuusindikaattori)
- Palautetta kerätään toiminnan loppuun
- Palautetta kerätään jokaisella tapaamiskerralla
- Osallistujilta kerätään palautetta monin eri tavoin (esim. kirjallisesti, keskustellen, lomakkeilla, toiminnallisesti, kuvallisesti tai symbolien, työskentelypäiväkirjoista yms.), palautteen keruutavat valitaan kohderyhmä huomioiden
- Toiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa käytetään yhdessä tilaajan/ tuottajan/ alueellisesti/ kansallisesti (tulevaisuudessa) sovittuja mittareita
- Tiedonkeruun mittarit ovat tieteellisesti valittuja
- Mittarivalinnat on suhteutettu asetettuihin tavoitteisiin
- Osallistujilta kerätään palautetta NPS-mittarilla (Suositteletko toimintaa ystävällesi?)
- Arviointitietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä toiminnan aikana
- Arviointitietoa hyödynnetään toiminnan jatkokehittämisessä
- Toiminnan raportoinnista ja siihen liittyvistä vastuista ja toimintatavoista on sovittu.
- Raportti on kirjallinen
- Raportti sisältää palvelun perustasoisen toteutumisen kuvauksen
- Raportti sisältää osallistujien palautteita ja muuta toiminnasta kerättyä laadullista tietoa.
- Raportti sisältää yhdessä sovitulla mittareilla kerättyä määrällistä tietoa
- Palautteesta saadun tiedon hyödyntäminen on kuvattu ja siitä on tiedotettu osallistujille keräämisvaiheessa
- Palautteesta saatua tietoa jaetaan osallistujille ja käsitellään osallistujien kanssa
- Palvelusta kerrytettyä tietoa hyödynnetään tiedolla johtamisessa ja palveluiden kehittämisessä sekä tilaajan että tuottajan toiminnassa
- Tuloksista tiedotetaan sekä tilaajan että tuottajan toimesta
- Muuta huomioitavaa, mitä? \_\_\_\_\_

### Lisätietoja:

Pilvi Kuitu

toiminnanjohtaja Kulttuurikeskus PiiPoo/

väitöskirjatutkija, Terveystieteiden yksikkö, kansanterveys

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Tampereen yliopisto

p. 0400 433722

[pilvi.kuitu@tuni.fi](mailto:pilvi.kuitu@tuni.fi)

Hanna Korhonen

kulttuurikoordinaattori, suunnittelija

*Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen vastuuyksikkö*

*Pirkanmaan hyvinvointialue*

*p. 044 473 5107*

*[hanna.korhonen@pirha.fi](mailto:hanna.korhonen@pirha.fi)*



Seuraa meitä somessa.