



⋮ **Verkstadsverksamhet**

# **Kvalitetskriterier och begrepp**



# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b>	<b>3</b>
<b>Verkstadsverksamhetens begrepp och behovet av att förnya dem</b>	<b>4</b>
Centrala begrepp	5
Nyckelbegrepp	6
Övriga begrepp som hör till verksamheten	8
Behovet av att förnya verkstadsbegreppet – från verkstad till handledning?	9
<b>Kvalitetskriterier</b>	<b>11</b>
<b>Riktning</b>	<b>12</b>
1. Fastställa grunduppgift, vision och strategiska planer	12
2. Utveckla organisationskulturen, banbrytande arbete och ledarskap	14
<b>Verksamhet</b>	<b>15</b>
3. Säkerställa deltagarnas och andra intressenters engagemang	15
4. Uppnå hållbara effekter	16
5. Leda verksamheten och förnya den	18
<b>Uppföljning av resultat</b>	<b>19</b>
6. Insamling av deltagarnas och kundernas synpunkter och uppföljning av effekterna	19
<b>Verksamhetsmodell för kvalitetsarbete</b>	<b>20</b>
Tre möjliga verksamhetsmodeller för kvalitetsarbete	21
Vilken är relationen mellan kriterierna och modellen för kvalitetsbedömning av social sysselsättning? Hur kommer jag igång?	23

## ☰ Inledning

Denna publikation innehåller begrepp och kvalitetskriterier för verkstadsverksamheten. De har utarbetats genom gemensamt utvecklingsarbete under 2021. I arbetet deltog en branschöverskridande ledningsgrupp, med representanter från arbetsverkstadsfältet, ministerierna samt regionförvaltningsverken. Utkasten har diskuterats med aktörerna på fältet.

**P**ublikationen sammanställer de centrala begreppen och definitionerna inom verkstadsverksamheten. Dessutom beskrivs utmaningarna med begreppet arbetsverkstad och behovet av att förnya det.

I avsnittet Kvalitetskriterier presenteras verkstadsverksamhetens kvalitetskriterier under sex rubriker. Vid utarbetandet av kriterierna har man som tankeredskap använt den europeiska kvalitetsstyrningsmodellen samt modellen för kvalitetsbedömning av social sysselsättning på rubriknivå. Syftet

är att identifiera en bred och mångsidig uppsättning kvalitetskriterier för verkstäderna. Kriterierna kräver naturligtvis alltid en organisationsspecifik tolkning. Användningen stöds av Intos verksamhetsmodell för kvalitetsarbete och utbildningsmaterial.

Syftet med begreppen och kvalitetskriterierna är att ge ett gemensamt konceptuellt diskussionsunderlag och grundstenar för utveckling av egen verksamhet i arbetsverkstäderna i en ständigt föränderlig verksamhetsmiljö.

# Verkstads- verksamhetens begrepp och behovet av att förnya dem

## Centrala begrepp

**Verkstad.** Verkstaden är en handledningsgemenskap som syftar till att stärka välbefinnandet, identifiera kompetens och coacha mot utbildning och arbete.

**Verkstadsverksamhet.**

Verkstadsverksamheten stärker beredskapen för utbildning och arbetsliv hos personer med en svag ställning på arbetsmarknaden. Syftet med verksamheten är att stärka människan socialt. Verkstadsverksamheten bygger på professionell handledning, gemenskap, delaktighet och praktisk inläring. Verkstadsverksamheten är branschöverskridande och bygger på samarbete mellan ungdoms-, sysselsättnings-, utbildnings- samt social- och hälsovårdstjänsterna.

**Verkstadsverksamhet för unga.** Målet med verkstadsverksamheten för unga är att stödja ungdomarnas tillväxt, självständighet, delaktighet och gemenskap samt tillhörande kunskaper och färdigheter hos de unga. Verkstadsverksamheten för unga ger tidigt stöd till ungdomar både individuellt och kollektivt. Ungdomssysselsättning är det viktigaste kännetecknet för verkstadsverksamhet för unga.

I verkstadsverksamheten får den unga handledning genom arbete och learning by doing samt individuell handledning.

Syftet med handledningen är att förbättra beredskapen för arbete och studier samt livshanteringsförmågan. Målen för arbetsverkstadsperioden samt metoderna för och innehållet i handledningen fastställs alltid individuellt utifrån den unga personens behov. Ungdomarna spelar själva en viktig roll när det gäller att fastställa mål och utarbeta en plan för arbetsverkstadsperioden. Verkstadsverksamheten handleder ungdomar mot utbildning och arbete.

**Handledning och arbetsverksstads-handledning.**

Verkstadshandledningen är målinriktad, stöder den ungas behov samt utvecklar den ungas färdigheter och kompetens. Handledningen kan utföras som arbets-, individuell och grupphandledning.

**Social förstärkning.** Social förstärkning handlar om att förbättra den sociala funktionsförmågan, hanteringen av dagliga ärenden, beredskapen för studier och arbetsliv samt livshanteringen. Det är en förstärkning av en persons grundläggande livsfärdigheter. Syftet är att förbättra individens förmåga att fungera och klara av sociala situationer och att delta i gemenskaper. Detta kräver självkänedom, förståelse för egna styrkor och kompetenser. Socialt förstärkning främjar människors förmåga att påverka sina egna liv och hantera olika livssituationer, och vid behov ta emot hjälp.

# Nyckelbegrepp

**Arbetshandledning.** Arbetshandledning ökar yrkeskompetensen och stärker de allmänna arbetslivs- och arbetsgemenskapsfärdigheterna. Arbetshandledningen hjälper deltagarna att uppfatta sina färdigheter och framsteg, samt att identifiera den kompetens som ackumulerats i verksamheten.

**Individuell handledning.** Individuell handledning är en omfattande förstärkning av vardagskontroll och funktionsförmåga samt stöd för att hitta en väg framåt. Individuell handledning ordnas både personligen och i grupp.

**Grupphandledning.** Grupphandledning stärker deltagarnas sociala färdigheter och deras förmåga att fungera i gruppen med hjälp av funktionella metoder. I grupphandledningen behandlas de teman som ingår i individuell handledning i en grupp.

**Arbetshandledning/öppen handledning.** Arbetshandledning stöder deltagaren mot sysselsättning på den öppna arbetsmarknaden och under arbetet, samt stödjer arbetsgivaren i anställningsprocessen och under anställningsförhållandet. Öppen handledning är en process för learning by doing på arbetsplatsen som stöds av verkstadens arbetshandledare i samarbete med arbetsgivaren eller handledaren på arbetsplatsen. Begreppet öppen handledning kan användas för många olika slags handledning. Det kan

till exempel vara arbetshandledning eller verksamhet som inte är knuten till en plats.

## **Webb- och distanshandledning.**

Med webb- och distanshandledning avses individuell eller grupphandledning på digitala plattformar. Distanshandledningen i arbetsverkstaden är målinriktad och utgångspunkten är att ta hänsyn till individens behov och utveckla färdigheter för att stärka livshaneringen.

**Startverksamhet.** Startverksamhet är en lågtröskelaktivitet som fokuserar på att stärka hanteringen av vardagen. Startverksamhet stödjer deltagaren på ett omfattande sätt och stärker samarbetet med de nödvändiga branschöverskridande tjänsterna. Från startverksamheten går man ofta vidare till andra tjänster i arbetsverkstaden.

**Identifiera kunnandet.** Vid identifiering av kunnande jämförs det kunnande som deltagaren samlat på arbetsverkstaden med kraven på yrkesskicklighet och kompetensmålen i den valda examensdelen. Bedömningskriterierna i den yrkesinriktade grundexamen bidrar till att identifiera kunnandet. Det identifierade kunnandet kan dokumenteras i ett intyg som arbetsverkstaden upprättar för deltagaren som avslutning på verkstadsperioden.

**Erkänna kunnandet (nytt):** Vid erkännande av kunnandet bedömer utbildningsanordnaren det tidigare förvärvade kunnandet i förhållande till examenskraven. Erkännande av kunnandet kan endast utföras av utbildningsanordnaren på det sätt som föreskrivs i lagstiftningen. Om utbildningsanordnaren erkänner det tidigare förvärvade kunnandet får personen en examen eller ett examensbevis som motsvarar hans kompetens. Kunnandet kan också erkännas som en examensdel eller som mindre enheter.

**Studiemotsvarande verksamhet.** Med studiemotsvarande verkstadsverksamhet avses en helhet som omfattar identifiering av arbetsverkstadens lärmiljö, identifiering av det kunnande som deltagarna samlat på sig och påvisande av kunnandet genom arbetsprov. Det kunnande som identifierats i verkstaden synliggörs antingen genom ett intyg eller genom att ordna ett arbetsprov inom ramen för de arbetsuppgifter som erbjuds av verkstaden.

**Lärmiljö.** Lärmiljön består av de fysiska, sociala, tekniska, lokala och didaktiska egenskaperna, ramverken och förutsättningarna för lärande (Manninen et al., 2007). Idag betonar lärmiljöerna deltagarnas aktivitet, problemorienterat och interaktivt lärande, aktivitetsorienterat lärande, handledning vid lärande, övergripande verksamhet, känslomässighet och direkt interaktion med arbetslivet. Som lärmiljöer är arbetsverkstäderna socialt stärkande, funktionella och multiprofessionella. Det övergripande tillvägagångssättet gör det möjligt att utveckla och stärka både deltagarnas allmänna och yrkesmässiga färdigheter.

## **Verkstadspedagogik.**

Verkstadspedagogik är gemenskapsorienterad och systematisk handledning som sker i flexibla lärmiljöer, bygger på individuella förutsättningar samt betonar learning by doing.

## Övriga begrepp som hör till verksamheten

**Gemenskap.** Gemenskap innebär erfarenheten av att arbeta och agera tillsammans på ett smidigt sätt. Den består av interaktion, att vara tillsammans och att göra saker tillsammans, personligt betydande sociala relationer, förtroende, uppskattning, sammanhållning, upplevelsen av att man själv är viktig samt kollegialt stöd.

**Delaktighet.** Delaktighet är en känsla som uppstår när en person känner att hen är en del av någonting. Det handlar om att påverka det egna livet, möjligheterna, aktiviteterna, tjänsterna och en del av de gemensamma sakerna. Delaktighet manifesteras till exempel som förtroende, jämlikhet, uppskattning och möjlighet att påverka i sin egen handledningsgemenskap.

**Funktionalitet.** Funktionalitet innebär funktionella metoder inom handledningen, såsom konstbaserade metoder, olika sociala interaktionsövningar och naturupplevelser. Funktionalitet står i centrum för verkstadsverksamheten.

**Dialog.** Dialog innebär interaktion där handledarna och deltagarna är jämlika och redo att undersöka och ifrågasätta sina egna bakgrundsantaganden. Dialogen bygger på ett aktivt och sympatiskt lyssnande till andra perspektiv. I verkstäderna är dialog en central arbetsorientering inom handledningen. Dessa interaktiva metoder återspeglas i att man bemöter deltagarna individuellt och lyssnar till dem.

**Funktionsförmåga.** En god fysisk, psykisk och social funktionsförmåga och en miljö som stödjer dessa hjälper människor att må bra, att hitta sin plats i samhället, att klara av arbetslivet och att klara av vardagen på egen hand.

**Rehabiliterande arbetsverksamhet.** Rehabiliterande arbetsverksamhet är en social tjänst som syftar till att stärka kundens livs- och vardagshandling samt arbets- och funktionsförmåga. Tjänsten genomförs i samarbete med TE-förvaltningen.

**Social rehabilitering.** Med social rehabilitering avses intensifierat stöd med hjälp av socialt arbete och social handledning för att stärka den sociala funktionsförmågan, förhindra marginalisering och främja delaktighet. Genom social rehabilitering för unga personer ska de stödjas att få en arbets-, arbetsprövnings-, studie-, ungdomsverkstads- eller rehabiliteringsplats och avhopp förebyggas. (17 § i socialvårdslagen 1301/2014)

**Arbetsprövning.** Arbetsprövning kan användas för att utforska yrkes- och karriärval samt möjligheter och stödbehov för att återvända till arbetsmarknaden.

**Övergångsarbetsmarknaden.** Övergångsarbetsmarknaden består av tjänster som stärker arbets- och funktionsförmågan och främjar sysselsättningen. Målet är att öka människors resurser, kompetens och färdigheter. Övergångsarbetsmarknaden fungerar som en väg med låg tröskel mot den öppna arbetsmarknaden.

## Behovet att förnya verkstadsbegreppet – från verkstad till handledning?

Samutvecklingen har visat att begreppet arbetsverkstad behöver förnyas. Begreppet återspeglar inte verkstadsverksamhetens grundläggande funktion, dvs. handledning. Det anses ha hamnat på efterkälken. Arbetsverkstad som begrepp uppfattas som föråldrat och stelbent. Verkstad blandas också alltför lätt med det fysiska utrymmet och begreppet beskriver inte hela den verksamhet som bedrivs i verkstäderna. Dessutom är verkstadsverksamhet mycket mer än bara arbetsrelaterad verksamhet. Begreppet beskriver inte längre all verksamhet inom verkstadsområdet, såsom lågtröskeltjänster, för vilka det finns ett ökande behov. Begreppet beskriver inte heller identifiering och utveckling av kunskaper i nära samarbete med utbildningsanordnare (vilket görs i allt högre grad).

Begreppet arbetsverkstad hänvisar också generellt till arbetsmetoden (workshop), vilket komplicerar begreppet. Vissa organisationer på fältet har löst utmaningar genom att använda ett "varumärke" i all sin kommunikation. Begreppet arbetsverkstad används endast gällande innehållet.

"Handledning" har lyfts fram som ett alternativ till arbetsverkstad, vilket bättre skulle återspegla verkstädernas handledande orientering och verksamhetens innehåll.

I allmänhet ansåg man i samutvecklingen att mottagandet och spridningen av det nya begreppet är osäker. Den nya termen måste gå på gång öppnas upp och man behöver förklara vad den betyder och vad den inte betyder. Baserat på responsen bör själva ordet för begreppet vara så enkelt att det skapar rätt bild.

Vid samrådsmötena inom ramen för samutvecklingsprojektet konstaterades att vissa av organisationerna inom verkstadsfältet redan använder ett annat begrepp än arbetsverkstad om sig själva och bedriver sin verksamhet under eget varumärke.

Vägen till handledning är ändå inte lätt. Att bygga ett varumärke för handledningen, eller vilket nytt varumärke som helst, kräver betydande kommunikationsinsatser och gemensam planering med viktiga intressenter. Det förutsätter att begreppet införlivas i lagstiftningen och att det vidtas aktiva åtgärder på hela fältet.

## Styrgruppen för samutveckling har identifierat risker med att ändra begreppet

- » **Ändring av begreppet kräver stora satsningar:** Att ändra begreppet kräver stora satsningar på kommunikation och marknadsföring, för vilka olika aktörer har begränsade resurser.
- » **Beaktande av övergångsperioden:** Om begreppet skulle ändras skulle det ta lång tid för det att sprida sig och förankras i verksamheten. Detta innebär utmaningar för kunderna och de operatörer som anordnar verkstäder och förutsätter användning av två parallella begrepp.
- » **Det nya begreppet höjer tröskelvärdet för deltagande:** Det tar tid för både verkstadspersonalen och kundernas att förstå det nya begreppet. Tröskeln för deltagande kan höjas om det välbekanta begreppet ändras.
- » **Förändringar i lagstiftningen kräver arbete:** Användningen av begreppet skulle kräva lagändringar (ungdomslagen och statsrådets förordning), vilket kräver tid.

# Kvalitetskriterier

# Riktning

## 1. Fastställa grunduppgift, vision och strategiska planer

**Definition:** En utmärkt organisation har en inspirerande grunduppgift, värderingar, samt en ambitiös vision och strategi för att uppnå dessa. I detta avsnitt är det viktigt att inse att strategiska planer kan komma från verkstadens bakgrundsorganisation. I detta fall är det viktigt att verkstadens egen verksamhet relaterar till riktlinjerna från dessa bakgrundsorganisationer. Strategiska planer kan vara kortsiktiga eller långsiktiga, beroende på hur verkstaden organiseras.

1. Verkstaden har definierat sin grunduppgift, vision och sina värden. Personalens engagemang för vision, verksamhetskoncept och värden stöds av en process som lämpar sig för verkstadsverksamheten. Verksamhetens värden realiserar i verksamheten i förhållande till deltagarna och övriga anställda. Verkstaden leds i enlighet med dess grundläggande uppgift, vision/mål och fastställda värden.
2. Medarbetarna är förtrogna med verkstadens grundläggande uppgift, verksamhetens mål/vision och verksamhetens viktigaste värden.
3. Verkstaden samlar systematiskt in information om förändringar som påverkar verkstadsverksamheten och bedömer deras inverkan på sin organisations verksamhet på kort och lång sikt. Verkstaden tar hänsyn till förändringar i deltagarnas behov och förutsättningar vid planeringen av den egna verksamheten.
4. Verkstaden känner till sina styrkor och använder dem i sin verksamhet. Verkstaden känner till sina utmaningar och utvecklingsmål och strävar aktivt efter att förbättra sin verksamhet.
5. Verkstaden förbereder och utvecklar strategiska planer. Verkstaden utvärderar genomförandet av de strategiska planerna i praktiken. Strategisk planering innebär till exempel att sätta upp strategiska mål, bedöma hur realistiska målen är och balansera målen och resurserna. Strategiarbetet utförs tillsammans med personalen.
6. De strategiska planerna för verkstaden har en naturlig koppling till bakgrundsorganisationens strategi (om sådan finns), det regionala strategiarbetet och de nationella riktlinjerna för verkstadsverksamheten.
7. Huvudmålen för verkstaden är uppföljning, utvärdering och planering av den egna verksamheten.
8. Ett av huvudmålen för verkstaden är att ta hänsyn till de breda målen för hållbar utveckling i organisationens verksamhet.

# Verksamhet

## 2. Utveckla organisationskulturen, banbrytande arbete och ledarskap

**Definition:** Organisationskultur är en uppsättning värderingar, normer och övertygelser som delas av medlemmar i arbetsgemenskapen. Organisationskulturen påverkar det ömsesidiga beteendet inom organisationen och det sätt på vilket den samverkar med intressenter. Med banbrytande arbete avses hela organisationens verksamhet och attityder.

9. Verkstaden har ett kvalitetsstyrningssystem eller verktyg till sitt förfogande.
10. I organisationens verksamhet bedöms genomförandet av principerna om jämlikhet, jämställdhet och hållbar utveckling samt social förstärkning.
11. När det gäller verkstadsverksamheten för unga genomför verkstaden utgångspunkterna i ungdomslagen i enlighet med kriterierna för statsunderstöd.

12. Det finns ett ledningssystem, vilket omfattar åtminstone ledningsprocesser, organisationsstruktur, ledningsstrukturer och kommunikationsprinciper.
13. Utvecklingsarbete är en del av varje medarbetares grundläggande arbete. Utvecklingsarbetet utnyttjar förhandsinformation om förändringar i verksamhetsmiljön. Utvecklingen utnyttjar den (statistiska) information som samlats in om verkstadens verksamhet samt respons från kunder och intressenter.
14. Verkstadsledningen stödjer personalen i förändringssituationer.
15. Verkstaden använder utvecklingsmetoder som är anpassade till organisationens storlek och verkstaden har en tydligt identifierbar och beskriven verksamhetsmodell för utvecklingsarbetet.
16. Verkstaden har identifierat huvudbudskapet till alla olika intressenter (inklusive deltagarna). Den kommunicerar tydligt och aktivt sin centrala uppgift, vision, sina värderingar, sin strategi och verksamhet samt sina resultat till alla intressenter.

## 3. Säkerställa deltagarnas och andra intressenters engagemang

**Definition:** En utmärkt organisation engagerar sina viktigaste intressenter. För detta ändamål följer den enhetliga verksamhetsmodeller.

En intressent är en person, grupp eller organisation som har en direkt eller indirekt koppling till organisationen, dess verksamhet och prestationsförmåga. Externa intressenter är till exempel ägare, kunder dvs. deltagare, vägledande aktörer, statliga organ och utbildningsanordnare. Interna intressenter är till exempel personal och personalgrupper.

17. Deltagarens servicestig eller servicestigar beskrivs både utifrån deltagarens och utifrån samarbetspartnerns perspektiv per tjänst.
18. Verkstaden har identifierat sina intressenter och deras roll i förhållande till organisationen. Organisationen har fastställt en verksamhetsmodell för regelbundet samråd med och delaktighet av berörda parter.
19. Verkstaden fokuserar på personalutveckling på olika sätt. Personalen deltar i genomförandet av utvecklingsåtgärder. Personalen har också möjlighet att få personlig utbildning. Verkstaden stärker personalens ledarskaps- och handledningsfärdigheter samt förmåga att arbeta med olika deltagargrupper.
20. Antalet anställda är korrekt i förhållande till de tjänster som tillhandahålls och deras mål. Organisationen övervakar att antalet anställda och gruppstorlekarna är lämpliga. Verkstadsarbete utförs minst parvis.



- 21. Organisationen tar hand om arbetsmiljön genom att övervaka välbefinnande i arbetet på olika sätt och genom att genomföra åtgärder som utvecklar välbefinnande i arbetet utifrån uppföljning, samt genom att erbjuda möjligheter till handledning. Personalen deltar i utvecklingen av åtgärder för välbefinnande i arbetet.
- 22. Chefen/cheferna ökar sin kompetens inom ledning och utveckling av personal och verkstad.
- 23. Verkstaden har ett eller flera system för planering, rapportering och övervakning av den ekonomiska förvaltningen. Ansvar för ekonomisk övervakning och förvaltning har definierats.
- 24. De ekonomiska resurserna är tillräckliga för att utföra processer och uppgifter i enlighet med verksamhetsidén.
- 25. Verkstaden genomför bedömningsdiskussioner med beställare eller styrande parter och kommer tillsammans överens om utvecklingsplaner för verksamheten.

## 4. Uppnå hållbara effekter

**Definition:** En utmärkt organisation inser att det är livsviktigt att skapa ett hållbart värde med tanke på långsiktig framgång och ekonomisk styrka. Skapandet av ett hållbart värde på verkstadsfältet kräver ett människocentrerat tillvägagångssätt.

- 26. Verkstaden planerar handledningsprocessen och definierar dess mål i enlighet med behoven hos varje deltagargrupp och deltagare. Funktionaliteten och effektiviteten i handledningsprocesserna bedöms utifrån personalens, beställarens eller den styrande partens perspektiv.
- 27. En handledningsplan eller motsvarande individuell plan upprättas för varje deltagare i samarbete med deltagaren själv. Beställarna/de styrande parterna deltar i utarbetandet av planen där så är lämpligt.
- 28. Verkstaden belyser resultat och effekter av verksamheten. Kommunikationen sker via olika kanaler, för olika ändamål och för olika kategorier av mottagare.

- 29. I handledningsprocessen erbjuds alla individuellt handledningstöd för att göra uppföljningsplaner.
- 30. Verkstaden använder enligt behov olika handledningsmetoder som lämpar sig för olika deltagare och situationer.
- 31. Verkstaden har interna kommunikationskanaler och arbetssätt som ger personalen information om handledningsprocessernas mål, planer och uppgifter.
- 32. Verkstadens handledningsprocess dokumenteras enligt gemensamt överenskommen praxis i kundinformationssystemet.
- 33. Verkstaden har identifierat sina egna lärmiljöer.
- 34. Verkstaden identifierar deltagarnas kunnande.
- 35. Verkstaden har möjlighet att upprätta intyg över kunnandet.
- 36. I verkstaden finns möjlighet att påvisa kunnandet genom arbetsprov.
- 37. Samarbetet med yrkesutbildningsanordnare och andra stadiet bygger på gemensamt överenskomna riktlinjer.

Följande kriterier gäller för verkstäder som agerar eller eftersträvar att agera som lärmiljöer.

Dessa kriterier är relevanta endast för dem som agerar eller eftersträvar att agera som lärmiljöer.

## 5. Leda verksamheten och förnya den

**Definition:** För att lyckas måste organisationen hantera fortlöpande förnyelse och förändring samt sin verksamhet på ett effektivt sätt.

- 38. Verkstaden har en lednings- eller styrgrupp eller en motsvarande struktur som ansvarar för styrningen och sammanträder regelbundet.
- 39. Verkstaden övervakar regelbundet uppfyllandet av de kriterier och mål som ställts upp för verksamheten och korrigerar vid behov sin verksamhet.
- 40. Verkstaden genomför regelbundet en omfattande riskbedömning av verksamhetsmiljön och samarbetar med arbetarskyddet och företagshälsovården.
- 41. Verkstadens personal och deltagare har egna, ömsesidigt överenskomna rutiner för inskolning.

- 42. Verkstaden ser till att verksamhetsmiljön är säker utifrån en riskanalys. Anvisningar och arbetssätt i anslutning till arbets säkerhet går igenom tillsammans med personalen. Psykologisk säkerhet beaktas också i säkerheten.
- 43. Personalen använder modern teknik inom handledning, interaktion, kommunikation, produktion och dokumentation.
- 44. Verkstaden har kapacitet att arbeta digitalt.
- 45. Verkstaden har lämpliga informationshanteringsplaner och informationssystem som uppfyller dataskyddskriterierna.
- 46. Verkstaden säkerställer att personalen har tillräcklig och aktuell information och kunskap i förhållande till verkstadens mål och uppgifter.

# Uppföljning av resultat

## 6. Insamling av deltagarnas och kundernas synpunkter och uppföljning av effekterna

**Definition:** De resultat som uppnåtts genom organisationens verksamhet och förväntningar på framtida prestationer i förhållande till den strategiska inriktningen. Kriterierna behandlar även resultat som speglar organisationens förmåga att fullfölja sin grunduppgift och sin strategi.

### Kriterier:

- 47. Varje deltagare erbjuds möjligheten att ge respons ansikte mot ansikte och anonymt. Responsen används i utvecklingen av verksamheten.
- 48. Utvärderingsdata samlas in från beställarkunder och styrande parter och regelbundna utvärderingsdiskussioner förs med dessa om verkstadens resultat och kundernas förväntningar.
- 49. Verkstaden har definierat de förväntade effekterna i anslutning till sina mål, och övervakar och mäter dessa effekter.

- 50. Verkstaden använder en Sovari-mätare eller ett motsvarande verktyg för att bedöma den sociala förstärkningen hos deltagarna.
- 51. I verkstadsverksamheten fäster man särskild uppmärksamhet på att mäta följande teman:
  - Verkstadsverksamheten för unga främjar ungdomars delaktighet och påverkansmöjligheter samt deras förmåga och förutsättningar att arbeta i samhället.
  - Verkstadsverksamheten för unga stödjer ungdomarnas tillväxt, självständighet, delaktighet och gemenskap samt tillhörande kunskaper och färdigheter hos de unga. Verkstadsverksamhet för vuxna stödjer å sin sida stärkandet av livskunskaper, självständigt liv och gemenskap. Verkstadsverksamheten stödjer inläringen av dessa kunskaper och färdigheter.
  - Verkstadsverksamheten för unga stödjer ungdomars fritidsintressen och aktiviteter i det civila samhället.
  - Verkstadsverksamheten för unga främjar ungdomars jämlikhet och jämställdhet och förverkligandet av deras rättigheter.
  - Verkstadsverksamheten för unga förbättrar ungdomars tillväxt- och levnadsförhållanden.

# Verksamhetsmodell för kvalitetsarbete

## Tre möjliga verksamhetsmodeller för kvalitetsarbete

Kvalitetskriterierna stöds av Intos verksamhetsmodell för kvalitetsarbete. I denna publikation beskrivs huvuddragen i dessa tre verksamhetsmodeller. Mer detaljerad information om verksamhetsmodellen finns på Intos webbplats. Nivåerna beskriver hur mycket resurser som binds vid implementeringen av verksamhetsmodellen. Samtidigt illustrerar de också processens komplexitet. De olika nivåerna på kvalitetsmärket beskriver också den process genom vilken Intos kvalitetsmärke har uppnåtts. Härnäst beskrivs dessa nivåer från de mest krävande till de enklaste.



### Nivå 3: Extern auditeringsstjänst

Den som tillämpar kvalitetskriterierna kan ansöka om kvalitetsmärkning enligt kvalitetskriterierna två gånger per år. Ansökningstiderna meddelas av Into. Kvalitetskriterierna och grunderna för ansökan kan fyllas i via ett elektroniskt formulär som finns på Intos webbplats.

Into har sammanställt ett team av externa auditerare som granskar de ansökningar som inkommit inom tidsfristen och utser ett auditerarpar för varje ansökan. Auditerarna har avlagt en auditeringsutbildning. Auditerarparet intervjuar de viktigaste företrädarna för målorganisationen och ger ett uttalande och respons om genomförandet av kvalitetskriterierna. Responsen belyser utvecklingsidéer och tips för att utveckla verksamheten.

### Nivå 2: En verksamhetsmodell som bygger på kollegialt lärande

En organisation inom verkstadsfältet kan ansöka om status som kollegial utvärderare för sin personal. Status som kollegial utvärderare gäller under en viss tid. Detta görs genom en ansökan och inkluderar

utbildning för kollegial utvärderare. Organisationer som deltar i den kollegiala utvärderingen lämnar in en ansökan enligt kvalitetskriterierna via Intos webbplats. Den kollegiala utvärderaren har rätt att utvärdera genomförandet av kvalitetskriterierna för en annan organisation och att lämna respons till den utvärderade organisationen. Into kommer också att informeras om resultaten av den kollegiala utvärderingen.

### Nivå 1: Ansökan om och beviljande av kvalitetsmärke

I denna modell beviljar Into ett kvalitetsmärke till organisationen om den skäligen uppfyller fyra femtedelar (80 procent) av kriterierna. Den sökande kan ansöka om kvalitetsmärke enligt kvalitetskriterierna två gånger per år i enlighet med tidsfristerna. Ansökan fylls i elektroniskt på Intos webbplats. Sökanden får en kort återkoppling på sin ansökan. Återkopplingen baseras främst på en övergripande bedömning av vad det kan betyda att uppfylla olika kriterier i organisationer av olika storlek.

## Vilken är relationen mellan kriterierna och modellen för kvalitetsbedömning av social sysselsättning? Hur kommer jag igång?

Den senaste versionen av den europeiska kvalitetsstyrningsmodellen ([www.efqm.org](http://www.efqm.org)) har använts som grund för kvalitetskriterierna. Samma kriterier har också använts för att förnya kvalitetsbedömningsmodellen, den så kallade modellen för kvalitetsbedömning av social sysselsättning (STL), samt handboken. Kvalitetskriteriernas teman är i allmänhet desamma som i STL-modellen. För att svara på frågorna i kvalitetskriterierna behöver organisationen arbetssätt. I kriterierna efterfrågas olika arbetssätt relaterade till organisationens storlek och verksamhet. Samma arbetssätt besvarar också frågorna i kriterierna för kvalitetsstyrningsmodellerna.

Det mest typiska sättet att använda kvalitetsstyrningsmodellerna är självbedömning. Vid självbedömningen identifierar man styrkor och förbättringsområden genom de frågor som ställs i kvalitetsstyrningsmodellen. De arbetssätt som registreras i kvalitetskriterierna är därför föremål för självbedömning i STL-modellen. Medan kvalitetskriterierna säger hur något ska vara, frågar bedömningsmodeller som STL-modellen vad som är styrkan i detta arbetssätt och hur vi ska utveckla denna verksamhet?

Det finns många kvalitetskriterier. De beskriver de viktigaste arbetssätten för en högklassig organisation. Kvalitetsstyrningsmodellerna är däremot mer specifika i frågorna om arbetssätt.

STL-modellen innehåller även frågor som kräver att organisationen tillämpar arbetssätt eller prestationsindikatorer som är mer omfattande än vad som anges i kvalitetskriterierna.

Genom kvalitetskriterierna är det möjligt att påbörja utvecklingsarbetet. Å andra sidan kan organisationer med kvalitetsstyrningssystem eller kvalitetsstandarder eventuellt uppfylla kvalitetskriterierna enkelt. För dessa är kollegiala utvärderingar eller andra utvecklingsmetoder lämpligare.

När det gäller kvalitetskriterier är det lätt att uppfylla ett av dem. Att uppfylla hela uppsättningen av kriterier är mycket mer krävande och kräver mer av organisationen. I detta fall kan man utgå ifrån att organisationens verksamhet ligger på en bra grundnivå om man uppfyller hälften av kriterierna. Om organisationen uppfyller hela uppsättningen av kriterier så ligger den helt klart på en avancerad nivå, och nästa steg är en omfattande uppföljning, mätning och analys av de resultat som kvalitetsstyrningsmodellerna eller andra erkännanden kräver.

Det bästa sättet att komma igång i utvecklingen enligt kvalitetskriterierna är att beskriva verksamheten enligt kvalitetskriterierna. Kriteriet kan ändras till en frågeställning: "Vad gör vi i denna fråga?" Svaret på denna fråga hjälper till att skapa en uppfattning om den egna verksamheten. Formuläret på Intos webbplats hjälper er också att hitta svaret på denna fråga.

**Omslagsbild**  
Laura Oja, Noon Kollektiivi

**Layout och ombrytning**  
Hahmo

**ISBN**  
ISBN 978-952-65009-0-4 (PDF)

**Utgivare**  
Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry  
Järnvägsmannagatan 6, 00520 Helsingfors  
[www.intory.fi](http://www.intory.fi)

Denna publikation har fått understöd av undervisnings- och kulturministeriet.