



⋮ Työpajatoiminnan  
**Laatukriteeristö  
ja käsitteet**



# Sisällysluettelo

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Johdanto</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Työpajatoiminnan käsitteet ja niiden uudistamistarve</b>                        | <b>4</b>  |
| Ydinkäsitteet  | 5         |
| Avainkäsitteet   | 6         |
| Muut toimintaan liittyvät käsitteet  | 8         |
| Työpajan käsitteen uudistamistarve – työpajasta valmennuspajaksi?                  | 9         |
| <b>Laatukriteeristö</b>  | <b>11</b> |
| <b>Suunta</b>  | <b>12</b> |
| 1. Perustehtävän, vision ja strategisten suunnitelmien laadinta                    | 12        |
| 2. Organisaatiokulttuurin kehittäminen, edelläkävijyys ja johtaminen               | 14        |
| <b>Toiminta</b>  | <b>15</b> |
| 3. Valmentautujien ja muiden sidosryhmien sitoutumisen varmistaminen               | 15        |
| 4. Kestävien vaikutusten aikaansaaminen  | 16        |
| 5. Toiminnan ohjaaminen ja uudistuminen  | 18        |
| <b>Tuloksellisuuden seuranta</b>   | <b>19</b> |
| 6. Valmentautujien ja asiakkaiden näkemysten kerääminen ja vaikuttavuuden seuranta | 19        |
| <b>Laatutyön toimintamalli</b>   | <b>20</b> |
| Laatutyön kolme mahdollista toimintamallia   | 21        |
| Mikä on kriteeristön ja STL:n välinen suhde? Miten pääsen liikkeelle?              | 23        |

## Johdanto

Tämä julkaisu pitää sisällään työpajatoiminnan käsitteet ja laatukriteerit. Ne on laadittu yhteiskehittelyn kautta vuoden 2021 aikana. Työskentelyyn on osallistunut laaja-alainen ohjausryhmä, jossa ovat olleet mukana työpajakentän, ministeriöiden sekä aluehallintovirastojen edustajat. Luonnoksista on käyty keskustelua yhdessä kentän kanssa.

Julkaisu kokoaa yhteen työpajatoiminnan keskeiset käsitteet ja määritelmät. Lisäksi julkaisussa kuvataan työpajan käsitteen haasteita ja uudistamistarpeita.

Laatukriteerit -osassa esitellään työpajatoiminnan laatukriteerit kuuden otsikon alla. Kriteerien laadinnassa ajatustyökaluna on käytetty Euroopan laatupalkintomallia ja sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallia otsikkotasolla. Tavoitteena on

tunnistaa laaja-alainen ja monipuolinen laatukriteeristö työpajoille. Kriteeristö vaatii luonnollisesti aina organisaatiokohtaista tulkintaa. Sen käyttöä tuetaan Inton toimesta laatutyön toimintamallilla ja koulutusaineistoilla.

Käsitteiden ja laatukriteerien tavoitteena on tarjota yhteistä käsitteellistä keskustelupohjaa ja oman toiminnan kehittämisen peruspalikoita työpajakentälle alati muuttuvassa toimintaympäristössä.

# Työpajatoiminnan käsitteet ja niiden uudistamistarve

## Ydinkäsitteet

**Työpaja.** Työpaja on valmennusyhteisö, jonka tavoitteena on vahvistaa hyvinvointia, tunnistaa osaamista ja valmentaa kohti koulutusta ja työtä.

**Työpajatoiminta.** Työpajatoiminnassa vahvistetaan heikossa työmarkkina-asemassa olevien ihmisten koulutus- ja työelämävalmiuksia. Toiminnan tarkoituksena on ihmisen sosiaalinen vahvistaminen. Työpajatoiminta perustuu ammattitaitoiseen valmennukseen, yhteisöllisyyteen, osallisuuteen ja tekemällä oppimiseen. Työpajatoiminta on monialaista ja toimii nuorisotyön, työllisyyspalveluiden, koulutuspalveluiden ja sosiaalipalveluiden yhdyspinoilla.

**Nuorten työpajatoiminta.** Nuorten työpajatoiminnan tavoitteena on nuorten kasvu, itsenäistyminen, osallisuus, yhteisöllisyys ja niihin liittyvä tietojen ja taitojen oppiminen. Nuorten työpajatoiminta antaa nuorelle varhaista tukea yksilöllisesti ja yhteisöllisesti. Nuorisotyöllinen työote on nuorten työpajatoiminnan keskeisin tunnuspiirre.

Työpajatoiminnassa nuori valmentautuu työn ja tekemällä oppimisen menetelmien ja yksilöllisen valmennuksen avulla. Valmennuksen tavoitteena on työ- ja opiskeluvalmiuksien ja elämähallintataitojen

paraneminen. Työpajajakson tavoitteet ja valmennuksen menetelmät ja sisällöt määritellään aina yksilöllisesti nuoren tarpeiden pohjalta. Nuorella itsellään on keskeinen asema tavoitteiden asettamisessa ja työpajajaksoa koskevan suunnitelman laatimisessa. Työpajatoiminta valmentaa nuorta kohti koulutusta ja työtä.

**Valmennus ja työpajavalmennus.** Valmennus on työpajalla tavoitteellista, valmentautujan tarpeiden mukaista tukemista sekä taitojen ja osaamisen kehittämistä. Valmennusta voi toteuttaa työ-, yksilö- ja ryhmävalmennuksena.

**Sosiaalinen vahvistaminen.** Sosiaalinen vahvistaminen on sosiaalisen toimintakyvyn, arjen asioiden hallinnan, opiskelu- ja työelämävalmiuksien sekä elämähallinnan parantamista. Se on ihmisen keskeisten elämäntaitojen vahvistamista. Tavoitteena on parantaa yksilön kykyä toimia ja selviytyä sosiaalisissa tilanteissa sekä olla osallinen yhteisöissä. Tähän tarvitaan itsetuntemusta, käsitystä omista vahvuuksista ja osaamisesta. Sosiaalinen vahvistaminen edistää ihmisen mahdollisuuksia vaikuttaa oman elämänsä kuluun ja selviytyä erilaisista elämäntilanteista, tarvittaessa apua vastaanottaen.

# Avainkäsitteet

**Työvalmennus.** Työvalmennuksella kasvatetaan ammatillista osaamista ja vahvistetaan yleisiä työelämä- ja työyhteisötaitoja. Työvalmennuksessa autetaan valmentautujaa havaitsemaan taitojaan ja edistymistään sekä tunnustetaan toiminnassa kertyvää osaamista.

**Yksilövalmennus.** Yksilövalmennus on kokonaisvaltaista arjenhallinnan ja toimintakyvyn vahvistamista sekä tukea jatkopolun löytämiseen. Yksilövalmennusta järjestetään sekä henkilökohtaisena että ryhmämuotoisena.

**Ryhmävalmennus.** Ryhmävalmennuksella vahvistetaan valmentautujien sosiaalisia taitoja ja kykyä toimia ryhmässä toiminnallisilla menetelmin. Ryhmävalmennuksessa käsitellään yksilövalmennuksen sisältämiä teemoja ryhmässä.

**Työhönvalmennus/seinätön valmennus.** Työhönvalmennus tukee valmentautujaa avoimille työmarkkinoille työllistymisessä ja työssäkäynnissä sekä tukee työnantajaa työllistymisprosessissa ja työsuhteen aikana. Seinätön valmennus on työpaikoissa toteutuva tekemällä oppimisen prosessi, jota työpajan työhönvalmentaja tukee yhteistyössä työnantajan tai työpaikkaohjaajan kanssa. Seinätön

valmennus -käsitettä voi käyttää moneltaisesta valmennuksesta. Se voi tarkoittaa esimerkiksi työhönvalmennusta tai paikkaan sitomatonta toimintaa.

**Verkko- ja etävalmennus.** Verkko- ja etävalmennuksella tarkoitetaan digitaalisilla alustoilla tapahtuvaa yksilö- tai ryhmävalmennusta. Etävalmennus työpajalla on tavoitteellista ja lähtökohtana on yksilön tarpeiden huomioiminen ja taitojen kehittäminen elämäntilanteen vahvistamiseksi.

**Starttivalmennus.** Starttivalmennus on arjenhallinnan vahvistumiseen keskittyvää työpajojen matalan kynnyksen toimintaa. Starttivalmennus tukee valmentautujaa kokonaisvaltaisesti ja vahvistaa yhteistyötä tarvittavien monialaisten palveluiden kanssa. Starttivalmennuksesta edetään usein työpajan muihin palveluihin.

**Osaamisen tunnistaminen.** Osaamisen tunnistamisessa työpajalla kertynyttä valmentautujan osaamista verrataan valitun tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja osaamistavoitteisiin. Ammatillisen perustutkinnon arviointikriteerit auttavat osaamisen tunnistamisessa. Tunnistettu osaaminen voidaan dokumentoida osaamistodistukseen, jonka työpaja laatii valmentautujalle pajajakson päätteeksi.

**Osaamisen tunnustaminen:** Osaamisen tunnistamisessa koulutuksen järjestäjä arvioi aiemmin hankitun osaamisen suhteessa tutkintovaatimuksiin. Osaamisen tunnustamisen voi tehdä ainoastaan koulutuksen järjestäjä lainsäädännön määräämällä tavalla. Mikäli koulutuksen järjestäjä tunnustaa aiemmin hankitun osaamisen, henkilö saa osaamistaan vastaavan tutkintosuorituksen tai -todistuksen. Osaamista voidaan tunnustaa myös tutkinnon osittain tai niitä pienempinä kokonaisuuksina.

**Opinnollistaminen.** Työpajatoiminnan opinnollistamisella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka sisältää työpajan oppimisympäristön tunnistamisen, valmentautujille kertyvän osaamisen tunnistamisen ja osaamisen osoittamisen näytöin. Työpajalla tunnistettu osaaminen tuodaan näkyväksi joko osaamistodistuksilla tai järjestämällä näyttö pajan tarjoamien työtehtävien puitteissa.

**Oppimisympäristö.** Oppimisympäristö muodostuu oppimisen fyysisistä, sosiaalisista, teknologisista, paikallisista ja didaktisista ominaisuuksista, puitteista ja edellytyksistä (Manninen et al., 2007). Oppimisympäristöissä korostuu nykyään osallistujien aktiivisuus, oppimisen ongelmakeskeisyys ja vuorovaikutteisuus, toimintakeskeisyys, oppimisen ohjaus, kokonaisvaltaisuus, emotionaalisuus sekä suora vuorovaikutus työelämän kanssa. Oppimisympäristöinä työpajat ovat sosiaalisesti vahvistavia, toiminnallisia ja moniammatillisia. Kokonaisvaltaisen lähestymistapa mahdollistaa sekä valmentautujien geneeristen että ammatillisten taitojen syntyminen ja vahvistumisen.

**Työpajapedagogiikka.** Työpajapedagogiikka on joustavissa oppimisympäristöissä tapahtuvaa, yksilöllisten edellytysten mukaista, tekemällä oppimista painottavaa, yhteisöllistä ja suunnitelmallista valmennusta.

## Muut toimintaan liittyvät käsitteet

**Yhteisöllisyys.** Yhteisöllisyys tarkoittaa kokemusta, joka syntyy sujuvasta yhdessä tekemisestä ja toimimisesta. Se koostuu vuorovaikutuksesta, yhdessä olemisesta ja tekemisestä, henkilökohtaisesti merkittävistä sosiaalisista suhteista, luottamuksesta, arvostuksesta, yhteenkuuluvuudesta sekä itsensä tärkeäksi kokemisesta ja vertaistuesta.

**Osallisuus.** Osallisuus on tunne, joka syntyy, kun ihminen kokee kuuluvansa johonkin. Se on vaikuttamista oman elämänsä kulkua, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. Osallisuus ilmenee esimerkiksi luottamuksena, yhdenvertaisuutena, arvostuksena ja mahdollisuutena vaikuttaa omassa valmennusyhteisössään.

**Toiminnallisuus.** Toiminnallisuus tarkoittaa toiminnallisia menetelmiä valmennuksessa, kuten esimerkiksi taidelähtöisiä menetelmiä, erilaisia sosiaalisen vuorovaikutuksen harjoituksia ja luontoelämyksiä. Toiminnallisuus on työpajatoiminnan keskiössä.

**Dialogisuus.** Dialogisuus tarkoittaa vuorovaikutusta, jossa valmentajat ja valmentautajat ovat tasa-arvoisia ja valmiita omien taustaoletustensa tarkasteluun ja kyseenalaistamiseen. Dialogi rakentuu toisten näkökulmien aktiiviselle ja myötäelävälle kuuntelulle. Työpajoilla dialogisuus on valmennuksessa keskeinen työorientaatio. Valmentautujien yksilöllinen kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen kuvastavat näitä vuorovaikutuksen menetelmiä.

**Toimintakyky.** Hyvä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky ja niitä tukeva ympäristö auttavat ihmisiä voimaan hyvin, löytämään paikkansa yhteiskunnassa, jaksamaan työelämässä sekä selviytymään arjesta itsenäisesti.

**Kuntouttava työtoiminta.** Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Palvelua toteutetaan yhdessä TE-hallinnon kanssa.

**Sosiaalinen kuntoutus.** Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalipalvelu, jossa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea tarjotaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä. (Laki 1301/2014, 17 §)

**Työkokeilu.** Työkokeilulla voi selvittää ammatinvalinta- ja uravaihtoehtoja sekä mahdollisuuksia ja tuentarpeita työmarkkinoille palaamisessa.

**Välityömarkkinat.** Välityömarkkinat koostuvat palveluista, joilla vahvistetaan työ- ja toimintakykyä ja edistetään työllistymistä. Tavoitteena on ihmisten voimavarojen kasvattaminen sekä osaamisen ja ammattitaidon lisääminen. Välityömarkkinat toimivat matalan kynnyksen väylänä kohti avoimia työmarkkinoita.

## Työpajan käsitteen uudistamistarve – työpajasta valmennuspajaksi?

**Y**hteiskehittämisessä on tunnistettu, että työpajan käsitettä tulisi uudistaa. Käsitteestä ei käy ilmi työpaja-toiminnan perustehtävä eli valmennus. Sen katsotaan jääneen ajastaan jälkeen. Työpaja-käsitteenä koetaan vanhanaikaiseksi ja kankeaksi. Työpaja sekoittuu myös liiaksi itse fyysiseen tilaan ja sen käsite ei kerro kokonaisuudesta mitä työpajoilla tehdään. Lisäksi työpajatoiminta on paljon enemmän kuin vain työhön kohdistuvaa tekemistä. Käsite ei enää kuvaa kaikkea työpajakentän toimintaa, kuten matalan kynnyksen palveluita, joille on yhä suurempi tarve. Käsite ei myöskään kuvaa osaamisen tunnistamista ja kehittämistä läheisessä yhteistyössä koulutuksen järjestäjien kanssa (jota tehdään koko ajan enemmän).

Työpajan käsite viittaa myös yleisesti työmenetelmään (workshop) mikä hankaloittaa käsitettä. Osa kentän organisaatioista on ratkaissut haasteita käyttämällä pelkkää ”brändinimeä” kaikessa viestinnässään. Työpajan käsitettä käytetään ainoastaan sisällöllisesti.

Työpajan käsitteelliseksi vaihtoehdoksi on nostettu esiin ”valmennuspaja”, joka kuvastaisi nykyistä paremmin työpajojen valmennuksellista otetta ja toiminnan sisältöä.

Ylipäätään yhteiskehittämisessä havaittiin, että uuden käsitteen vastaanotto ja leviäminen nähdään epävarmaksi. Uutta termiä joutuu uudelleen ja uudelleen avaamaan ja kertomaan mitä se tarkoittaa ja mitä se ei tarkoita. Palautteen perusteella käsitteen pitäisi olla itsessään sanana niin helppo, että se luo oikean mielikuvan.

Yhteiskehittämissuunnitelmassa toteutetuissa kuulemisissa todettiin, että osa työpajakentän organisaatioista käyttää itsestään jo nyt muuta käsitettä kuin työpaja, ja toimii oman brändinimensä alla.

Matka valmennuspajaksi ei kuitenkaan ole helppo. Valmennuspaja-brändin, tai minkä tahansa uuden brändin rakentaminen edellyttää merkittävää viestinnällistä panostusta ja yhteistä suunnittelua keskeisten sidosryhmien kanssa. Se edellyttää käsitteen viemistä lainsäädäntöön ja vaatii aktiivista toimintaa koko kentältä.

## Yhteiskehittämisen ohjausryhmä on tunnistanut riskejä käsitteen vaihtamisessa

- » **Käsitteen vaihtaminen vaatii suuria panostuksia:** Käsitteen vaihtaminen vaatii merkittävää panostusta viestintään ja markkinointiin, joihin eri toimijoilla on rajalliset resurssit.
- » **Siirtymäajan huomioiminen:** Mikäli käsite vaihdettaisiin, kestää kauan ennen kuin se leviää ja juurtuu toimintaan. Tämä aiheuttaa haasteita asiakkaille sekä työpajatoimintaa toteuttaville toimijoille, ja edellyttää kahden rinnakkaisen käsitteen käyttämistä.
- » **Uusi käsite nostaa osallistumiskynnystä:** Uuden käsitteen sisäistäminen sekä työpajakentän henkilöstössä että asiakkaissa vaatii aikaa. Osallistumiskynnys voi nousta jos tuttu käsite vaihtuu.
- » **Lainsäädännön muutokset vaativat työtä:** Käsitteen käyttäminen edellyttäisi lainsäädännön muutoksia (Nuorisolaki ja valtioneuvoston asetus), joka vaatii aikaa.

# Laatukriteeristö

# Suunta

## 1. Perustehtävän, vision ja strategisten suunnitelmien laadinta

**Määritelmä:** Erinomaisella organisaatiolla on innostava perustehtävä, arvot, kunnianhimoinen visio ja strategia näiden toteuttamiseksi. Tässä osiossa on oleellista tunnistaa se, että strategiset suunnitelmat voivat tulla annettuna työpajojen taustaorganisaatiolta. Tällöin keskeistä on, että työpajan oma toiminta suhteutuu näihin taustaorganisaation linjauksiin. Strategiset suunnitelmat voivat olla lyhyen tähtäimen tai pidemmän tähtäimen suunnitelmia työpajan organisaatiosta riippuen.

1. Työpaja on määritellyt oman perustehtävänsä, vision ja arvot. Henkilöstön sitoutumista visioon, toiminta-ajatuksiin ja arvioihin tuetaan työpajan toimintaan soveltuvalla prosessilla. Toiminnan arvot toteutuvat pajan toiminnassa suhteessa valmentautujiin ja toisiin työntekijöihin. Työpajaa johdetaan sen perustehtävän, vision/tavoitteiden ja lausuttujen arvojen mukaisesti.
2. Työntekijät tuntevat pajan perustehtävän, toiminnan tavoitteet/ vision ja toiminnan keskeiset arvot.
3. Työpaja kerää systemaattisesti tietoa työpajatoimintaan vaikuttavista muutoksista ja arvioi niiden vaikutuksia oman organisaation toimintaan lyhyellä ja pitkällä tähtäimellä. Työpaja huomioi valmentautujien tarpeiden ja olosuhteiden muutokset oman toiminnan suunnittelussa.
4. Työpaja tuntee vahvuutensa ja käyttää niitä toiminnassaan. Työpaja tuntee haasteensa ja kehittämiskohteensa ja pyrkii aktiivisesti parantamaan toimintaansa.
5. Työpaja laatii ja kehittää strategisia suunnitelmia. Työpaja arvioi strategisten suunnitelmien toteutumista käytännössä. Strategiseen suunnitteluun liittyy mm. strategisten päämäärien asettaminen, päämäärien realistisuuden arviointi sekä tavoitteiden ja resurssien keskinäinen suhteuttaminen. Strategiatyö tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.
6. Työpajan strategisilla suunnitelmilla on luonteva yhteys taustaorganisaation strategiaan (jos sellaista on), alueelliseen strategiatyöhön sekä työpajatoiminnan valtakunnallisiin linjauksiin.
7. Työpajan keskeiset tavoitteet pohjautuvat oman toiminnan seurantaan, arviointiin ja suunnitteluun.
8. Työpajan keskeisiin tavoitteisiin kuuluu myös laaja-alaisen kestävä kehityksen mukaisten tavoitteiden huomiointi organisaation toiminnassa.

## 2. Organisaatio- kulttuurin kehittäminen, edelläkävijyys ja johtaminen

**Määritelmä:** Organisaatiokulttuuri on joukko työyhteisön jäsenten yhteisiä arvoja, normeja ja uskomuksia. Organisaatiokulttuuri vaikuttaa keskinäiseen käyttäytymiseen organisaation sisällä sekä tapaan, jolla toimitaan sidosryhmien kanssa. Edelläkävijyys viittaa koko organisaation toimintaan ja asenteisiin.

9. Työpajalla on käytössään laadunhallintajärjestelmä tai -työkalu.
10. Organisaation toiminnassa arvioidaan yhdenvertaisuuden, tasa-arvon ja kestävän kehityksen sekä sosiaalisen vahvistamisen periaatteiden toteutumista.
11. Nuorten työpajatoiminnan osalta työpaja toteuttaa nuorisolain lähtökohtia valtionavustuskriteeristön mukaisesti.

12. Johtamisjärjestelmä on olemassa ja se sisältää vähintään johtamisen prosessit, organisaatorakenteen, johtamisen rakenteet ja viestinnän periaatteet.
13. Kehittämistyö kuuluu jokaisen työntekijän perustyöhön. Kehittämistyössä hyödynnetään ennakkotietoa toimintaympäristön muutoksista. Kehittämisessä hyödynnetään työpajan toiminnasta kerättyä (tilasto)tietoa sekä asiakas- ja sidosryhmäpalautteita.
14. Työpajan johto tukee henkilöstöä muutostilanteissa.
15. Työpaja käyttää organisaationsa kokoon soveltuvia kehittämismenetelmiä ja työpajalla on selkeästi tunnistettava ja kuvattu kehittämistyön toimintamalli.
16. Työpaja on tunnistanut pääviestinsä kaikille eri sidosryhmille (ml. valmentautajat). Se viestii selkeästi ja aktiivisesti omasta perustehtävästään, visiostaan, arvoistaan, strategiastaan ja toiminnastaan sekä tuloksistaan kaikille sidosryhmille.

# Toiminta

## 3. Valmentautujien ja muiden sidosryhmien sitoutumisen varmistaminen

**Määritelmä:** Erinomainen organisaatio sitouttaa tärkeimmät sidosryhmänsä. Tätä varten se noudattaa yhtenäisiä toimintamalleja.

Sidosryhmällä tarkoitetaan henkilöä, ryhmää tai organisaatiota, jolla on välitön tai välillinen yhteys organisaatioon, sen toimintaan ja suoriutumiskykyyn. Ulkoisia sidosryhmiä ovat esimerkiksi omistajat, asiakkaat eli valmentautajat, ohjaavat tahot, valtion toimielimet ja koulutuksen järjestäjät. Sisäisiä sidosryhmiä ovat esimerkiksi henkilöstö ja henkilöstöryhmät.

17. Valmentautujan palvelupolku tai palvelupolut on kuvattu niin valmentautujan kuin yhteistyökumppanien näkökulmasta palveluittain.
18. Työpaja on tunnistanut sidosryhmänsä ja niiden roolin suhteessa organisaatioon. Organisaatio on määritellyt toimintamallin, jolla sidosryhmiä kuullaan ja osallistetaan säännöllisesti.
19. Työpaja panostaa eri tavoin henkilöstön kehittämiseen. Henkilöstö osallistuu kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstöllä on mahdollisuus myös henkilökohtaiseen koulutukseen. Työpaja vahvistaa henkilöstön johtamis- ja valmennustaitoja sekä kykyä toimia eri valmentautujaryhmien kanssa.
20. Henkilöstön määrä on oikea suhteessa tuotettaviin palveluihin ja niiden tavoitteisiin. Organisaatio seuraa henkilöstön määrän ja ryhmäkokojen soveltuvuutta. Työpajatyötä tehdään vähintään työpareina.



- 21. Organisaatio huolehtii työssä jaksamisesta seuraamalla työhyvinvointia eri tavoin ja toteuttamalla seurannan perusteella työhyvinvointia kehittäviä toimenpiteitä sekä tarjoamalla mahdollisuutta työnohjaukseen. Henkilöstö osallistuu työhyvinvointitoimenpiteiden kehittämiseen.
- 22. Esihenkilö(t) lisää(vät) osaamistaan henkilöstön ja työpajan johtamisessa ja kehittämisessä.
- 23. Työpajalla on käytössään talouden hallinnan suunnittelun ja raportoinnin sekä seurannan järjestelmä(t). Talouden seurannan ja hallinnan vastuut on määritelty.
- 24. Taloudelliset resurssit ovat riittävät toiminta-ajatuksen mukaisten prosessien ja tehtävien suorittamiseen.
- 25. Työpaja käy arviointikeskusteluja tilaaja-asiakkaiden tai ohjaavien tahojen kanssa ja sopii toiminnan kehittämissuunnitelmista yhdessä.

## 4. Kestävien vaikutusten aikaansaaminen

**Määritelmä:** Erinomainen organisaatio tiedostaa, että kestävän arvon luominen on elintärkeää pitkän aikavälin menestyksen ja taloudellisen vahvuuden kannalta. Työpajakentällä kestävän arvon luominen edellyttää ihmislähtöisyyttä.

- 26. Työpaja suunnittelee valmennusprosessin ja määrittelee sen tavoitteet kunkin valmentautujaryhmän ja valmentautujan tarpeiden mukaan. Valmennusprosessien toimivuutta ja tuloksellisuutta arvioidaan henkilöstön, tilaajan tai ohjaavan tahon ja valmentautujan näkökulmasta.
- 27. Jokaiselle valmentautujalle laaditaan valmennussuunnitelma tai vastaava valmentautujakohtainen suunnitelma yhteistyössä valmentautujan kanssa. Tilaajat/ohjaavat tahot osallistuvat suunnitelman laadintaan silloin kuin se on tarkoituksenmukaista.
- 28. Työpaja tuo esiin toimintansa tuloksia ja vaikutuksia. Viestintää toteutetaan eri kanavissa, eri tarkoituksin ja erilaisille vastaanottajaryhmille.

- 29. Valmennusprosessissa tarjotaan jokaiselle yksilövalmennuksen tuki jatkosuunnitelmien tekemiseen.
  - 30. Työpajalla on käytössä tarpeen mukaan erilaisia valmennusmenetelmiä, jotka soveltuvat erilaisille valmentautujille ja erilaisiin tilanteisiin.
  - 31. Työpajalla on sisäiset viestintäkanavat ja toimintatavat, joilla annetaan henkilöstölle tietoa valmennusprosessien tavoitteista, suunnitelmista ja tehtävistä.
  - 32. Työpajan valmennusprosessia dokumentoidaan yhteisesti sovittujen käytänteiden mukaan asiakastietojärjestelmään.
- Seuraavat kriteerit koskevat työpajoja, jotka toimivat tai pyrkivät toimimaan oppimisympäristöinä.
- 33. Työpaja on tunnistanut omat oppimisympäristönsä.
  - 34. Työpaja tunnistaa valmentautujien osaamista.
  - 35. Työpajalla on mahdollisuus laatia osaamistodistuksia.
  - 36. Työpajalla on mahdollisuus osoittaa osaamista näytöissä.
  - 37. Yhteistyö ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja toisen asteen kanssa perustuu yhdessä tehtyihin linjauksiin.

## 5. Toiminnan ohjaaminen ja uudistuminen

**Määritelmä:** Menestyäkseen organisaation tulee hallita jatkuvaa uudistumista ja muutosta sekä toimintaansa tuloksellisesti.

38. Työpajalla on säännöllisesti kokoontuva johto- tai ohjausryhmä tai vastaava toiminnan ohjaamisesta vastaava rakenne.
39. Työpaja seuraa säännöllisesti toiminnalle asetettujen kriteerien ja tavoitteiden toteutumista ja korjaa tarvittaessa toimintaansa.
40. Työpaja huolehtii säännöllisesti monipuolisesta toimintaympäristön riskiarvioinnista sekä tekee yhteistyötä työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa.
41. Työpajalla on henkilöstölle ja valmentautujille omat perehdyttämiseen tarkoitetut, yhdessä sovitut käytännöt.

42. Työpaja huolehtii toimintaympäristön turvallisuudesta riskianalyysin perusteella. Työturvallisuuteen liittyvät ohjeet ja toimintatavat käydään läpi henkilöstön kanssa. Turvallisuudessa huomioidaan myös psykologinen turvallisuus.
43. Henkilöstö hyödyntää ajanmukaista teknologiaa valmennustyössä, vuorovaikutuksessa, viestinnässä, tuotannossa ja dokumentoinnissa.
44. Työpajalla on valmius toimia digitaalisesti.
45. Työpajalla on käytössään asianmukaiset ja tietosuojakriteerit täyttävät tiedonhallintasuunnitelmat ja -järjestelmät.
46. Työpaja huolehtii, että henkilöstöllä on pajan tavoitteisiin ja tehtäviin nähden riittävä ja ajanmukainen tieto ja tietämys käytettävissään.

# Tuloksellisuuden seuranta

## 6. Valmentautujien ja asiakkaiden näkemysten kerääminen ja vaikuttavuuden seuranta

**Määritelmä:** Organisaation toiminnallaan aikaansaamat tulokset sekä odotukset tulevaisuuden tuloskehityksestä suhteessa strategiseen suuntaan. Kriteerit käsittelevät lisäksi tuloksia, jotka ilmaisevat organisaation kyvykkyyttä perustehtävänsä ja strategiansa toteuttamisessa.

### Kriteerit:

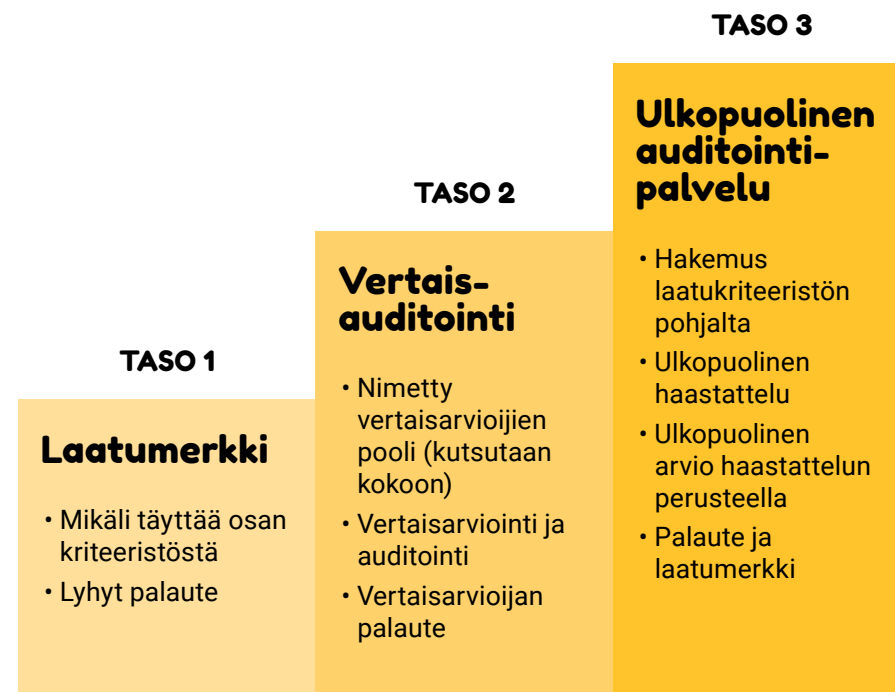
47. Jokaiselle valmentautujalle tarjotaan mahdollisuus palautteen antamiseen kasvokkain ja anonyymisti. Palautetta käytetään toiminnan kehittämisessä.
48. Tilaaja-asiakkailta ja ohjaavilta tahoilta kerätään arviointitietoa ja niiden kanssa käydään arviointikeskusteluita työpajan tuloksista ja tilaajien odotuksista säännöllisesti.

49. Työpaja on määritellyt tavoitteisiinsa liittyvät odotetut vaikutukset sekä seuraa ja mittaa näitä vaikutuksia.
50. Työpajalla on käytössään Sovari-mittari tai vastaava työkalu valmentautujien sosiaalisen vahvistumisen arvioimiseen.
51. Työpajatoiminnassa kiinnitetään erityistä huomiota seuraavien teemojen mittaamiseen:
  - Nuorten työpajatoiminta edistää nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa.
  - Nuorten työpajatoiminta tukee nuorten kasvua, itsenäistymistä, yhteisöllisyyttä sekä niihin liittyvää tietojen ja taitojen oppimista. Aikuisten työpajatoiminta puolestaan tukee elämäntaitojen vahvistumista ja itsenäistä elämää sekä yhteisöllisyyttä. Työpajatoiminta tukee näihin liittyvää tietojen ja taitojen oppimista.
  - Nuorten työpajatoiminta tukee nuorten harrastamista ja toimintaa kansalaisyhteiskunnassa.
  - Nuorten työpajatoiminta edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sekä oikeuksien toteutumista.
  - Nuorten työpajatoiminta parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja.

# Laatutyön toimintamalli

## Laatutyön kolme mahdollista toimintamallia

Laatukriteeristöä tuetaan Inton toimesta laatutyön toimintamallilla. Tässä julkaisussa kuvataan nämä kolme toimintamallia pääpiirteissään. Tarkemmat tiedot toimintamallista löydät Inton kotisivuilta. Tasot kuvaavat sitä, kuinka paljon resursseja toimintamallin toteuttamiseen sitoutuu. Samalla ne kuvaavat myös prosessin vaativuutta. Laatumerkin eri tasoilla kuvataan myös sitä, millaisen prosessin kautta Inton myöntämän laatumerkin on saavuttanut. Seuraavaksi nämä tasot kuvataan vaativimmasta yksinkertaisimpaan.



# Mikä on kriteeristön ja STL:n välinen suhde? Miten pääsen liikkeelle?

## Taso 3: Ulkopuolinen auditointipalvelu

Laatukriteeristön käyttöönottaja voi hakea Laatukriteeristön mukaista laatumerkkiä kahdesti vuodessa. Hakuajat ilmoitetaan Inton toimesta. Laatukriteeristö ja hakemuksen perustelut voidaan täyttää sähköisellä lomakkeella, joka löytyy Inton kotisivuilta.

Inton on kerännyt ulkopuolisten auditointijoukon, joka käy määräaikaan mennessä saapuneet hakemukset läpi ja vastuuttaa auditointijoukon jokaiselle hakemukselle. Auditointijat ovat käyneet läpi auditointikoulutuksen. Auditointijoukko haastattelee kohdeorganisaation keskeiset edustajat ja antaa lausunnon ja palautteen laatukriteerien toteutumisesta. Palautteessa korostuu kehittämissideat ja vinkit toiminnan kehittämiseen.

## Taso 2: Vertaisoppimiseen perustuva toimintamalli

Työpajakentän organisaatio voi hakea henkilöstölleen vertaisarvioijan statusta. Vertaisarvioijan status on voimassa määräajan. Tämä toteutetaan hakemuksella ja sisältää vertaisarvioijan koulutukset. Vertaisarviointiin osallistuvat organisaatiot tekevät laatukriteeristön mukaisen

hakemuksen Inton kotisivujen kautta. Vertaisarvioija on oikeutettu arvioimaan toisen organisaation laatukriteerien toteuttamista ja antamaan palautteen vertaisarvioitun organisaation käyttöön. Vertaisarviointin tuloksista informoidaan myös Intoa.

## Taso 1: Laatumerkin hakeminen ja myöntäminen

Tässä mallissa Inton myöntää laatumerkin organisaatiolle, mikäli se perustellusti täyttää neljä viidesosaa (80 %) kriteeristöä. Hakija voi hakea laatumerkkiä kahdesti vuodessa määräaikoina. Hakemus täytetään sähköisesti Inton kotisivuilla. Hakija saa lyhyen palautteen hakemuksestaan. Palaute pohjautuu pääasiassa yleiseen arvioon siitä, mitä eri kriteerien täyttäminen eri kokoisissa organisaatioissa voi tarkoittaa.

Laatukriteeristön taustalla on käytetty Euroopan laatupalkintomallin uusinta versiota ([www.efqm.org](http://www.efqm.org)). Samaa kriteeristöä on käytetty myös Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli (STL) -nimellä kulkeneen laadunarviointimallin ja käsikirjan uudistamisessa. Laatukriteeristön teemat ovat yleisellä tasolla saman sisältöisiä kuin STL-mallissa. Laatukriteeristön kysymyksiin vastaamiseksi organisaatio tarvitsee toimintatapoja. Kriteeri kysyy erilaisia organisaation kokoon ja toimintaan liittyviä tapoja toimia. Samat toimintatavat ovat vastauksia myös laatupalkintomallien kriteeristön kysymyksiin.

Laatupalkintomallien tyypillisin hyödyntämisen tapa on itsearviointi. Itsearvioinnissa tunnustetaan vahvuuksia ja parantamiskohdealueita laatupalkintomallin esittämien kysymysten kautta. Laatukriteeristöön kirjatut toimintatavat ovat siis itsearvioinnin kohteena STL-mallissa. Siinä missä laatukriteeristö sanoo, miten jonkin asian on oltava, kysyy STL-mallin kaltaiset arviointimallit sitä, mitkä ovat tähän toimintatapaan liittyvät vahvuudet ja miten meidän tulisi sitä toimintaa kehittää?

Laatukriteeristön laatukriteereitä on runsaasti. Ne kuvastavat laadukkaan organisaation keskeisiä toimintatapoja. Laatupalkintomallit puolestaan kysyvät toimintatapoja avoimemmin. STL-mallissa on myös sellaisia kysymyksiä, jotka vaativat organisaatiolta vielä tätä laatukriteeristöä

laajempia toimintatapoja tai tuloksellisuuden mittareita.

Laatukriteeristön kautta pääsee kehittämistyön alkuun. Toisaalta ne organisaatiot, joilla on laadunhallintajärjestelmiä tai -standardeja, voivat täyttää laatukriteeristön mahdollisesti helposti. Näille vertaisarviointit tai muut kehittämismenetelmät ovat soveltuvampia.

Laatukriteeristössä yhden kriteerin täyttäminen on helppoa. Koko kriteeristön kattaminen on huomattavasti vaativampaa ja vaatii organisaatiolta enemmän. Tällöin voi ajatella, että jos kattaa kriteeristöä puolet, on organisaation toiminta hyvällä perustasolla. Mikäli kattaa koko kriteeristön, on organisaatio selvästi kehittyneellä tasolla, ja seuraava askel onkin monipuolinen tulosten seuranta, mittaaminen ja analyysi, jota laatupalkintomallit tai muut tunnustukset kysyvät.

Laatukriteeristön mukaisessa kehittämisessä pääsee parhaiten liikkeelle tekemällä laatukriteeristön mukaisen toiminnan kuvaamisen. Kriteerin voi muuttaa itselleen kysymykseksi "Mitä me teemme tässä asiassa?" Vastaus tähän kysymykseen auttaa hahmottamaan omaa toimintaa. Inton kotisivuilta löytyvä lomake auttaa myös etsimään vastauksen tähän kysymykseen.

**Kannen kuva**

Laura Oja, Noon Kollektiivi

**Ulkoasu ja taitto**

Hahmo

**ISBN**

ISBN 978-952-69956-4-9 (pehmeäkantinen)

ISBN 978-952-69956-5-6 (PDF)

**Julkaisija**

Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry

Rautatieläisenkatu 6, 00520 Helsinki

[www.intory.fi](http://www.intory.fi)

Tähän julkaisuun on saatu avustusta opetus- ja kulttuuriministeriöltä.