



Kulttuurihyvinvointipalveluiden laadun elementit

Pilvi Kuitu ja Hanna Korhonen
Pirkanmaan hyvinvointialue 2025

Kulttuurihyvinvointipalvelun laadun elementit

Tämä kulttuurihyvinvointipalveluiden laadun elementtien lista on laaja valikoima palvelun laatuun vaikuttavista osa-alueista ja yksittäisistä tekijöistä. Lista tukee ammattilaisia tunnistamaan ja huomioimaan palveluiden ja toiminnan laatuun vaikuttavia tekijöitä palveluprosessin kaikissa vaiheissa. Se auttaa tekemään tietoisia valintoja palvelun hankinnassa ja toteuttamisessa aina taiteenlajeista, toimintatavoista, vastuullisuudesta ja osallistujien roolista arviointiin asti.

Tutkimusnäyttöön perustuva (INNATE-viitekehys; Warran ym. 2022) ja moniammatillisessa yhteistyössä laadittu laadun elementtien lista (Hoppu2-hanke, Pirkanmaan hyvinvointialue) on tarkoituksellisesti monipuolinen, jotta se toisi mahdollisimman hyvin näkyväksi kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan ja sen toimintamahdollisuuksien laajan kirjon.

Laatukriteerien käyttö edistää kulttuurihyvinvointipalveluiden suunnitelmallisuutta, laadunohjausta ja vaikuttavuutta sekä tukee palveluiden kehittämistä ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Tarkoituksena on varmistaa, että palvelut ovat **vaikuttavia, turvallisia ja käyttäjälähtöisiä**.

- **Selkeyttää tavoitteet:** Kriteerit auttavat määrittämään, kenelle palvelu on tarkoitettu, mitä hyvinvointivaikutuksia tavoitellaan ja millä keinoilla niihin pyritään.
- **Varmistaa yhdenvertaisuus:** Kriteerit ohjaavat tekemään palveluista saavutettavia eri väestöryhmille, esimerkiksi huomioimalla kieleen, kulttuuriin tai toimintakykyyn liittyviä tarpeita.
- **Tukea ammatillisuutta ja turvallisuutta:** Kriteerit ohjaavat taiteellisen ja tuotannollisen osaamisen varmistamiseen, eettiseen toimintaan ja turvalliseen toteutukseen.
- **Parantaa yhteistyötä:** Kriteerit auttavat eri toimijoita (kulttuuri-, sosiaali-, terveys- ja sivistysala) saamaan yhteisen käsityksen toiminnan mahdollisuuksista, kirjosta, rooleista ja tavoitteista.
- **Lisätä vaikuttavuutta:** Kriteerit ohjaavat palautteen keräämiseen ja tulosten arviointiin, mikä tukee toiminnan pitkäjänteistä kehittämistä.
- **Tukea palveluiden juurtumista:** Kun laatutyö on näkyvää ja systemaattista, palvelut on helpompi perustella johdolle, päättäjille, rahoittajille, käyttäjille ja muille ammattilaisille.



Laadun elementtien pää- ja alakategoriat

1 Taiteenlajit	6 Tuottamisen prosessi, resurssit ja osaaminen
2 Toiminnan sisällöt ja aktiviteetit	Koordinoinnin ja tuotannon laatu
Taiteen tekemiseen ja kokemiseen liittyvät sisällöt	Resurssit
Terapeuttiset menetelmät ja muut sisällöt	Organisaation osaaminen ja kokemus
3 Hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät tavoitteet	Laatusertifikaatit ja muut laatua ohjaavat kriteerit
4 Toimintatavat	Työntekijöiden asema ja osaamisen tukeminen
Aktiivisuuden muodot	7 Palveluohjaus, ilmoittautuminen ja viestintä
Toiminnan ohjauksen taso	Asiakasohjaus, osallistujahankinnan keinot ja ilmoittautumiskanavat
Toiminnan ohjaajat	Viestintäkanavat ja viestinnän laatu
Ohjaajien osaaminen ja koulutus	8. Vastuullisuus
Vuorovaikutuksen muodot	Kestävyys ja turvallisuus
Toteutusympäristö, ilmapiiri ja tunnelma	Eettisyys
Osallistujien asema, heitä yhdistävät tekijät ja suhteet toisiinsa	9. Saavutettavuus
Vuorovaikutuksen muodot ja merkitys	Sosiaalinen saavutettavuus
5 Tilat, materiaalit ja välineet	Viestinnällinen ja kielellinen saavutettavuus
Tilat ja niiden soveltuvuus	Taloudellinen saavutettavuus
Materiaalit	10. Palautteen keruu, arviointi ja raportointi
Tilojen esteettömyys ja apuvälineet	
Välineet	

Laadun elementin lista on jaettu 10 yläkategoriaan ja niiden alle 26 alakategoriaan.

Kategorioihin on kirjattuja palvelua kuvaavia vaihtoehtoisesti valittavia elementtejä ja sisältöjä yhteensä 369 kpl. Ne sisältävät kaikkia palveluja koskevia yleisiä elementtejä sekä yksityiskohtaisempia palveluiden tekijöitä, jotka kaikki vaikuttavat osaltaan laatuun. Kategorioista valitaan tarvetta, tavoitteita tai palvelun toteutusta parhaiten kuvaavat elementit sekä toteutuksen toimintatapoja ja prosessin määrittelevät tekijät. Ne kategoriat, jotka eivät kuvaa työstämäsi palvelun sisältöjä voi jättää valintojen ulkopuolelle. Tekemäsi valinnat kuvaavat työstettävän palvelun laatua ja muodostavat toimintaa ohjaavan kokonaisuuden. Tässä tiedostossa löydät alla (Excel-muotoisessa tiedostossa välilehdiltä) laadun elementit.

Löydät lisää tietoa ja materiaaleja Laatukriteeristöstä tästä linkistä

<https://www.pirha.fi/fi/web/hyvinvointiaelintavoilla/kulttuurihyvinvointi/ammattilaiselle>

Taiteenlajit					
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Arkkitehtuuri	☐	☐	Sanataide ja luova kirjoittaminen
☐	☐	Draamamenetelmät	☐	☐	Sarjakuvataide ja kuvitus
☐	☐	Elokuva	☐	☐	Sirkustaide
☐	☐	Kehollinen- tai liikeilmaisuus	☐	☐	Sosiaalinen sirkus
☐	☐	Kirjallisuus	☐	☐	Taidejournalismi
☐	☐	Kulttuuriperintö	☐	☐	Tanssitaide ja tanssi
☐	☐	Kulttuurihistoria	☐	☐	Teatteritaide
☐	☐	Kuvataiteet	☐	☐	Tekstiili- tai käsityötaide
☐	☐	Käsityö ja kädentaidot	☐	☐	Valokuvataide ja valokuvaus
☐	☐	Mediataide	☐	☐	Valotaide
☐	☐	Monitaiteisuus, mitä taiteenlajeja yhdistää?	☐	☐	Yhteisötaide, mitä taiteenlajeja tai menetelmiä sisältää?
☐	☐	Muotoilu	☐	☐	Ympäristötaide
☐	☐	Museopedagogiikka	☐	☐	Äänitaide
☐	☐	Musiikki	☐	☐	Muu, mikä?

Toiminnan sisällöt ja aktiviteetit					
Taiteen tekemiseen ja kokemiseen liittyvät sisällöt			Terapeuttiset menetelmät ja muut sisällöt		
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Taiteen tekeminen (esim. taidesisältöjen tuottaminen itse tai ryhmässä)	☐	☐	Psyykkiset terapeuttiset menetelmät
☐	☐	Osallistuminen työpajoihin (esim. yhteinen tekeminen, kokeileminen, oppiminen)	☐	☐	Fyysiset terapeuttiset menetelmät
☐	☐	Taiteen kokeminen (esim. katsominen, kuuntelu, lukeminen)	☐	☐	Taideterapeuttiset menetelmät
☐	☐	Keskustelu taiteesta	☐	☐	Luontolähtöiset menetelmät
☐	☐	Kuratointi (esim. näyttelyteosten valinta) tai muun taiteellisen sisällön valmistelu	☐	☐	Jooga tai mindfulness tms.
☐	☐	Taidesisältöjen arviointi	☐	☐	Henkisyys
☐	☐	Esiintyävierailut omissa tiloissa	☐	☐	Uskonnollisuus
☐	☐	Näyttelyvierailut (esim. galleriat, museot)	☐	☐	Aktivismi
☐	☐	Esitysvierailut kulttuurikohteissa (esim. teatteri, tanssi, konsertit)	☐	☐	Vaikuttaminen
☐	☐	Vierailut ja tutustuminen kulttuurikohteisiin (esim. taidelaitokset, kulttuurikeskukset, arkkitehtuuri, ympäristötaidekohteet, oppilaitokset, taidepajat)	☐	☐	Kulttuuriluotsaaminen
☐	☐	Osallistuminen kulttuuritapahtumiin (esim. festivaalit, kyläjuhlat, messut)	☐	☐	Muu, mikä?
☐	☐	Muu, mikä?			

Hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät tavoitteet					
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Toimintakyvyn ylläpito	☐	☐	Itseilmaisukyvyn ja -rohkeuden vahvistaminen
☐	☐	Toimintakyvyn kohentuminen	☐	☐	Tarinallisten taitojen vahvistaminen
☐	☐	Elämänhallinnan ja elämänhallinnan kokemuksen vahvistaminen	☐	☐	Sanallisen ilmaisun tukeminen
☐	☐	Merkityksellisyyden kokemuksen vahvistaminen	☐	☐	Vuorovaikutustaitojen tai -motivaation vahvistaminen
☐	☐	Yksinäisyyden ja sosiaalisen eristytymisen vähentäminen	☐	☐	Kielen oppiminen
☐	☐	Yksinäisyyden tunteen ja/tai kokemuksen vähentäminen	☐	☐	Arjessa pärjäämisen taitojen vahvistaminen (liikkuminen omassa lähiympäristössä, palvelujen käyttämisen taidot, lukeminen)
☐	☐	Osallisuuden kokemuksen ja osallisuuden vahvistaminen	☐	☐	Ilmaisukeinojen monipuolistaminen (auttaa ilmaisemaan tunteita ja ajatuksia eri tavoin)
☐	☐	Kyvykkyyden kokemusten ja kyvykkyyden vahvistaminen	☐	☐	Omien vahvuuksien, kykyjen ja kiinnostusten tutkiminen ja tunnistaminen
☐	☐	Toimijuuden kokemuksen ja toimijuuden vahvistaminen	☐	☐	Terveysten ja hyvinvoinnin kokemuksen vahvistaminen
☐	☐	Mielenterveyden vahvistaminen	☐	☐	Fyysisen aktiivisuuden lisääminen
☐	☐	Mielialan kohentuminen	☐	☐	Kehon hallinnan vahvistaminen
☐	☐	Mielenterveyden haasteiden kanssa pärjääminen	☐	☐	Hienomotoriikan aktivointi ja kehittäminen
☐	☐	Negatiivisten tunteiden väheneminen ja ehkäisy (ahdistuneisuutta, masentuneisuutta ja surullisuutta)	☐	☐	Tasapainon ja kävelyn sujuvuuden tukeminen
☐	☐	Mukautumis-, sopeutumis- ja sietokyvyn eli resilienssin vahvistaminen	☐	☐	Omaa hyvinvointia ja terveyttä edistävien valintojen tekeminen
☐	☐	Haastavassa elämäntilanteessa selviytyminen	☐	☐	Lääkityksen tarpeen vähentyminen (esim. rauhoittavien-, kipu- ja unilääkkeiden tarpeen ja käytön vähentyminen)
☐	☐	Kuulumisen, yhteisöllisyyden ja merkityksellisyyden tunteen vahvistaminen	☐	☐	Päihteiden käytön vähentäminen tai lopettaminen
☐	☐	Uusien ystävyssuhteiden ja sosiaalisten kontaktien luominen	☐	☐	Raittiuden ylläpidossa tukeminen
☐	☐	Työhyvinvoinnin tukeminen	☐	☐	Riippuvuuksien vähentämisessä tukeminen (ml. pelaaminen, seksi)
☐	☐	Arjen aktiivisuuden lisääminen	☐	☐	Väkivaltaisen käyttäytymisen vähentäminen ja ehkäisy
☐	☐	Osallistumismotivaation herättäminen ja vahvistaminen	☐	☐	Hoitoon ja kuntoutukseen sitoutumisessa tukeminen
☐	☐	Läsnäolotaitojen, pysähtymisen ja rauhoittumisen tukeminen	☐	☐	Yhteenkuuluvuuden tunteen ja me- hengen vahvistaminen
☐	☐	Esteettisen kokemuksen kyvyn vahvistaminen	☐	☐	Ennakkoluulojen, kiusaamisen tai rasistisen käytöksen tms. vähentäminen tai ehkäisy
☐	☐	Henkisen- ja mielen hyvinvoinnin tukeminen	☐	☐	Kulttuuristen ja sivistyksellisten oikeuksien toteutuminen
☐	☐	Luontoyhteyden vahvistaminen ja luontokokemusten synnyttäminen	☐	☐	Ihmisen- ja perusoikeuksien toteutuminen
☐	☐	Toimintamotivaation vahvistaminen (antaa syyn lähteä liikkeelle, liikkumaan ja osallistumaan)	☐	☐	Muu, mikä?
☐	☐	Itseluottamuksen ja myönteisen minäkuvan vahvistaminen	☐	☐	Muu palvelun osallistujille tuottama lisäarvo:

Toimintatavat					
Aktiivisuuden muodot			Vuorovaikutuksen muodot		
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Aktiivinen osallistuminen	☐	☐	Yksilötyöskentelyä
☐	☐	Sisällön seuraaminen	☐	☐	Parityöskentelyä tai työskentelyä pienryhmissä
☐	☐	Mielikuvituksen käyttö	☐	☐	Työskentelyä isossa ryhmässä
☐	☐	Uusien näkökulmien etsiminen ja tarkastelu	☐	☐	Katseiden vaihtoa
☐	☐	Kulttuuriin ja taiteeseen osallistumisen ja osallisuuden kokemusten mahdollistaminen	☐	☐	Ilmehtimistä ja elehtimistä
☐	☐	Aistien aktivointi	☐	☐	Kehollista vuorovaikutusta
☐	☐	Havainnointi ja havaintojen käsittely	☐	☐	Kosketusta
☐	☐	Liikkeellisyys ja fyysinen aktiivisuus	☐	☐	Keskustelua
☐	☐	Kehon käyttäminen	☐	☐	Vuorottelua ja vuorojen ottamista
☐	☐	Tarinallisuuden hyödyntäminen	☐	☐	Yhdessä tekemistä
☐	☐	Kognitiivinen aktivointi; ongelmanratkaisu, keksiminen, muistelu, pelaaminen	☐	☐	Ryhmälle asetettuja yhteisiä tavoitteita ja päämääriä (esim. yhteisteos, esitys, juhlan järjestäminen, näyttely)
☐	☐	Uuden taidon / uusien taitojen oppiminen	☐	☐	Muilta oppimista
☐	☐	Vertaisoppiminen	☐	☐	Muiden opettamista
☐	☐	Vertaiskokemusten jakaminen tai vertaisten kanssa toimiminen	☐	☐	Muiden auttamista
☐	☐	Moninaisuuden ymmärtäminen ja kokemusten jakaminen (osallistujien erilaiset taustat ja elämäntilanteet)	☐	☐	Muiden tekemisen seuraamista
☐	☐	Yksilötyöskentelyn toteuttaminen ja itsenäiseen työskentelyyn kannustaminen	☐	☐	Palautteen antamista ja vastaanottamista
☐	☐	Ryhmätyötaitojen hyödyntäminen ja kehittäminen	☐	☐	Vapaamuotoista keskustelua osana toimintaa
☐	☐	Toiminnalle on asetettu sisällöllinen tavoite, joka tähtää yhteiseen päämäärään (esim. yhteinen teos)	☐	☐	Vapaamuotoista keskustelua varsinaisen toiminnan ulkopuolella
☐	☐	Taiteellisten tuotosten tai teoksen tuottaminen	☐	☐	Kommunikointia ryhmän omassa viestintäkanavassa toimintaan liittyen (esim. WhatsApp-ryhmä tms.)
☐	☐	Taiteellisten tuotosten esillepano	☐	☐	Kommunikointia ryhmän ohjaajan kanssa viestintäkanavassa toimintaan liittyen (esim. WhatsApp, soittaminen tms.)
☐	☐	Kantaa ottaminen, vaikuttaminen	☐	☐	Kommunikointia varsinaisen palvelun ulkopuolella (yhteiset viestintäkanavat esim. sähköpostiryhmä, WhatsApp-ryhmä, puhelut, muut, mitkä?)
☐	☐	Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvän tiedon ja ideoiden lisääminen	☐	☐	Ryhmän viestintäkanava jää käyttöön varsinaisen toiminnan päättymisen jälkeen (vuorovaikutuksen juurtuminen)
☐	☐	Yhteiskunnallisten tai poliittisten kysymysten käsittely ja keskustelu	☐	☐	Toiminta sisältää muista hyödyllisistä palveluista tiedottamista
☐	☐	Mahdollisuus tehdä valintoja (mm. valinnanvapaus, autonomia, vaikuttaminen)	☐	☐	Toiminta sisältää palveluohjausta muihin palveluihin (esim. harrastuksiin, sote-palveluihin, työllisyyspalveluihin)
☐	☐	Muut vaikutusten syntymistä tukevat toimintatavat - mitkä?	☐	☐	Muuta, mitä?

Toiminnan ohjauksen taso			Toteutusympäristö, ilmapiiri ja tunnelma		
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Ohjattu ammatillisvetoinen toiminta	☐	☐	Toiminnan fokus prosessin ja läsnäolon laadussa
☐	☐	Osittain fasilitoitu toiminta	☐	☐	Toiminnan fokus taitojen oppimisessa, tuotoksissa, suoritteissa tai tekniikoissa
☐	☐	Toiminta sisältää vertaisohjausta	☐	☐	Toiminnan fokus vaihtelee läsnäolon laadussa ja taitojen oppimisessa ja suoritteissa sekä prosessissa.
☐	☐	Ohjausvastuut vaihtelevat (esim. ohjaajalta osallistujalle)	☐	☐	Työskentely tapahtuu yksin (esim. online-materiaalien pohjalta) eikä siihen sisälly suoraa vuorovaikutusta muiden henkilöiden kanssa
☐	☐	Itseohjautuva (esim. verkkosisällöt, online työskentely, chat yms.) ja omatoiminen taiteen tekeminen (kevyesti fasilitoitu tai toimintaan kannustaminen)	☐	☐	Toimintatavat tukevat osallistujien turvallisemman tilan kokemusta
☐	☐	Toteutus on osallistujavetoinen (tarjotaan vain järjestämisen tukea, tilat tai muut fasilitteetit)	☐	☐	Tilaan helppo tulla (toivottaa tervetulleeksi ja tuntuu omalta)
☐	☐	Toiminnassa on mukana vapaaehtoisia	☐	☐	Ilmapiiri tukee osallistujien vaikuttamismahdollisuuksia ja autonomisuutta
☐	☐	Ei fasilitointia tai ohjausta/ omatoiminen osallistuminen	☐	☐	Toimintatavat tukevat osallistujien yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon kokemusta
☐	☐	Esiintyjävetoinen	☐	☐	Osallistujille kerrotaan riittävästi toiminnasta ja osallistumisesta ennakoon
☐	☐	Muu tai yhdistelmä yllä olevista, mikä?	☐	☐	Toimintatavat tukevat osallistujien turvallisemman tilan kokemusta
			☐	☐	Vuorovaikutustapojen löytymiseen ja yhteisten toimintatapojen tutuksi tekemiseen varataan riittävästi aikaa

Toiminnan ohjaajat			Osallistujien asema, heitä yhdistävät tekijät ja suhteet toisiinsa		
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Toiminnassa on yksi ammattiohjaaja kullakin kerralla	☐	☐	Osallistajat ovat vertaisia – jakavat olosuhteet, esim. asuinyksikkö, oppilaitos, työpaikka
☐	☐	Toiminnassa on kaksi tai useampi ammattiohjaajaa kullakin kerralla	☐	☐	Osallistajat ovat vertaisia – jakavat esim. samantyyppisen elämäntilanteen, kokemuspäiriin tai taustan, esim. pienten lasten vanhemmat, omaishoitajat, työttömät, maahanmuuttajat, diagnoosi, sama haaste tai tavoite tms.
☐	☐	Ohjaajien määrä vaihtelee tapaamiskertojen välillä	☐	☐	Osallistujia yhdistää koulutustausta, asiantuntemus tai ammatillisuus
☐	☐	Toimintaa ohjaavat eri alojen ammatilliset eri kerroilla (esim. eri taiteenlajit)	☐	☐	Osallistajat ovat osallistuneet toimintaan aiemmin
☐	☐	Toimintaa ohjaa aina sama ohjaaja tai samat ohjaajat	☐	☐	Osa osallistujista on osallistunut toimintaan useasti ja osa ensimmäistä kertaa
☐	☐	Ohjaajat työskentelevät työparina toisen alan ammatillaisen kanssa (esim. taiteilija-taiteilija-työpari tai taiteilija-sote-ammattilainen-työpari)	☐	☐	Osallistajat toisilleen vieraita toiminnan alussa

Pirkanmaan hyvinvointialue

☐	☐	Toiminnan rinnalla tarjotaan myös muita palveluja (esim. sosiaali- tai terveystalouksia)	☐	☐	Ryhmä on osallistunut aiemmin samojen ihmisten tai saman ryhmän kanssa vastaavaan tai muuhun toimintaan
			☐	☐	Muu yhdistävä tekijä (esim. tuttu ohjaaja, tuttu ryhmä muualta, sama työyhteisö, ystävät)
			☐	☐	Osallistujien suhteita toisiinsa ei ennestään tunneta

Ohjaajien osaaminen ja koulutus			Vuorovaikutuksen merkitys		
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Toimintaa ohjaavalla ammattilaisella on vähintään taide- tai kulttuurialan opistotason koulutus	☐	☐	Ryhmässä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitys toiminnassa on vähäinen
☐	☐	Toimintaa ohjaavalla ammattilaisella on vähintään taide- tai kulttuurialan korkeakoulutus	☐	☐	Ryhmässä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitys toiminnassa on keskeinen
☐	☐	Toimintaa ohjaavalla ei ole taide- ja kulttuurialan koulutusta	☐	☐	Työskentely tapahtuu yksilöllisesti, eikä sisällä ryhmätoimintaa
☐	☐	Toimintaa ohjaavalla on muun alan koulutus, joka tukee toiminnan toteutusta, mikä?	☐	☐	Osallistujan ja ohjaajan välisen vuorovaikutuksen merkitys toiminnassa on keskeinen
☐	☐	Toimintaa toteuttavilla henkilöillä on kokemusta ko. kohderyhmän parissa työskentelystä	☐	☐	Työskentely painottuu yksilölliseen tekemiseen, ryhmän ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen merkitys on toissijainen
☐	☐	Toimintaa toteuttavilla henkilöillä on kokemusta ko. toimintaympäristössä työskentelystä	☐	☐	Työskentely tapahtuu yksin (esim. online-materiaalien pohjalta)
☐	☐	Toimintaa toteuttavilla henkilöillä on kokemusta ko. palvelun tai taiteen lajin sisällön tuottamisesta	☐	☐	Toiminta sisältää vuorovaikutusta varsinaisesta toiminnasta ulkopuolisten kanssa (yleisö, seuraajat, muut palvelut tai ammattilaiset, some-ryhmät, muut vertaisryhmät)
☐	☐	Toimintaa toteuttavilla henkilöillä on omakohtainen kokemus osallistujaryhmän piirteistä tai olosuhteista (kokemusasiantuntijuus)	☐	☐	Vuorovaikutus toiminnan ulkopuolisten kanssa on keskeistä
☐	☐	Toimintaa toteuttavilla henkilöillä on muuta erityisosaamista (esim. taiteenlajit, tekniikat, dialogiset menetelmät tms.)			

Tilat, materiaalit ja välineet					
Tilat ja niiden soveltuvuus			Tilojen esteettömyys ja apuvälineet		
Tilaaaja	Tuottaja		Tilaaaja	Tuottaja	
☐	☐	Toimintaan varattu tila vastaa tarpeita ja asetettuja tavoitteita (esim. koko, sijainti, wc-tilat riittävän lähellä)	☐	☐	Palvelu tuotetaan esteettömissä tiloissa, joissa kaikkien on helppoa ja turvallista liikkua ja saada tietoa
☐	☐	Tilojen arkkitehtuuri vastaa toiminnan tarpeita (esim. akustiikka, valaistus, lämpötila, kalustus, pintamateriaalit)	☐	☐	Tilaan ja tilassa voi liikkua esteettä pyörätuolilla, rollaattorilla ja lastenvaunujen kanssa tms.
☐	☐	Tilojen toiminnallisuus, käytännöllisyys ja muuntelumahdollisuudet ja vastaavat toiminnan tarpeita	☐	☐	Tapahtumapaikalla tai toimitiloissa on esteetön inva-wc
☐	☐	Tilojen varustelu vastaa toiminnan tarpeita (esim. vesipisteet, näyttämö, katsomo, välineistö, kattokiinnitykset jne.)	☐	☐	Tapahtumatalaan tai -paikkaan helppo liikkua ja saapua esim. julkisilla liikennevälineillä
☐	☐	Tila on vain osallistujien käytössä tapahtuma-aikana	☐	☐	Tiloihin on helppo löytää ja/tai perille on riittävät opasteet
☐	☐	Tilassa on läpikulkua tai näköyhteys muihin tiloihin toiminnan aikana	☐	☐	Tilassa on riittävä valaistus
☐	☐	Tilojen saatavuus; esim. onko sama tila käytettävissä aina toiminnan aikaan	☐	☐	Apuvälineiden tarve on selvitetty, tarvittavat apuvälineet ovat käytössä ja henkilökunta perehdytetty käyttöön (esim. äänen vahvistaminen, korotettuja tuoleja, tarttumisen apuvälineitä, lisävalaistusratkaisut ja suurennuslasit, kuvakortit, kuvionuotit jne.)
☐	☐	Tilojen esteettisyys ja tunnelma on linjassa tavoitteiden kanssa	☐	☐	Tilassa on käytössä induktiosilmukka
☐	☐	Toimintatila osallistujille ennestään tuttu	☐	☐	Toiminnassa on käytössä kuulemista tukeva äänenvahvistin
☐	☐	Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona	☐	☐	Tilassa on merkittäviä esteettömyyttä heikentäviä tekijöitä, mitä?
☐	☐	Muu tiloihin liittyvä tekijä, mikä?	☐	☐	Tilan ja palvelun esteettömyystiedot ovat saatavilla netissä. Tiedoissa kerrotaan myös, jos tilat tai palvelu eivät joltain osin
			☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?

Materiaalit			Taidetoiminnan välineet		
Tilaaaja	Tuottaja		Tilaaaja	Tuottaja	
☐	☐	Toiminnassa käytettävät materiaalit ovat	☐	☐	Toiminnassa käytettävät välineet ovat
☐	☐	Materiaalien laatu on riittävä suhteessa	☐	☐	Välineiden laatu vastaa toiminnan
☐	☐	Materiaaleihin on varattu riittävät	☐	☐	Välineiden huolto prosessin aikana on
☐	☐	Materiaalien turvallisuus on varmistettu	☐	☐	Välineiden turvallisuus on varmistettu
☐	☐	Toiminnassa käytetään vain	☐	☐	Toiminta ei edellytä erityisiä välineitä
☐	☐	Materiaalien ekologisuus, tarkoituksenmukainen käyttö ja kierrätys			
☐	☐	Toiminta ei edellytä erityisten			

Tuottamisen prosessi, resurssit ja osaaminen					
Koordinoinnin ja tuotannon laatu			Organisaation osaaminen ja kokemus		
Tilaaaja	Tuottaja		Tilaaaja	Tuottaja	
☐	☐	Palvelun tuottajan, tilaajan ja järjestäjän roolit ja vastuut on sovittu	☐	☐	Toimintaa tuottavalla organisaatiolla on alle kahden vuoden kokemus vastaavan tyyppisen toiminnan tai palvelun tuottamisesta
☐	☐	Palvelun toteuttamisesta on laadittu tai laaditaan kirjallinen sopimus	☐	☐	Toimintaa tuottavalla organisaatiolla on yli kahden vuoden kokemus vastaavan tyyppisen toiminnan tai palvelun tuottamisesta
☐	☐	Toimintamalli ja toiminnan muodot on määritelty riittävällä tarkkuudella	☐	☐	Toimintaa tuottavalla organisaatiolla ei ole aiempaa kokemusta vastaavan tyyppisen toiminnan tai palvelun tuottamisesta
☐	☐	Toimintamalli on mukautuva ja voi vaihtua prosessin aikana	Laatusertifikaatit ja muut laatua ohjaavat kriteerit		
☐	☐	Palveluprosessille on laadittu selkeä aikataulu			
☐	☐	Toiminnan tuottamisesta ja koordinoinnista vastaavat tahot ja vastuunjako on määritelty selkeästi	☐	☐	Toiminnalle on myönnetty sertifikaatti tai muu laadun osoittaja, mikä?
☐	☐	Järjestäjän, tilaajan, tuottajan ja palvelun vastaanottajan tahoilla on nimetty vastuuhenkilöt ja heidän yhteystietonsa ovat tiedossa riittävässä laajuudessa	☐	☐	Toiminnassa on käytössä Saavutettavampi harrastus -suositukset ja -merkki
☐	☐	Sectori- tai organisaatorajat ylittävä yhteistyö mm. sote-sektorin, kulttuurikentän, opetuspalveluiden, kuntien, hyvinvointialueen välillä on kuvattu palvelukuvauksessa ja toimijoiden vastuunjako on selkeä.	☐	☐	Toiminnan toteuttamista ohjaa muu kriteeristö tai normisto, mikä?
☐	☐	Muut organisaatiot joihin toiminta kiinnittyy tai se voidaan yhdistää, on määritelty ja näiden roolit kuvattu riittävällä tasolla	☐	☐	Toiminnan vaikutuksia on kuvattu tutkimusraportissa, vertaisarvioidussa julkaisussa tai arvioinneissa (esim. THL:n hyte-toimintamallin arvio)
☐	☐	Muut yhteistyöhön tai toimintaan osallistuvat tai sitä ohjaavat ammattilaiset ja heidän roolinsa ja vastuunsa on määritelty (esim. sote-henkilökunta, avustajat, opettajat, vapaaehtoiset)			
☐	☐	Palvelun saatavuus ja muutostilanteiden (esim. peruuntumiset, siirrot, Force Majeure) toimintatavat ja niihin liittyvät vastuut on kuvattu riittävällä tasolla			
☐	☐	Osallistujille tarjotaan mahdollisuuksia suunnitella ja kehittää palvelun sisältöjä			
☐	☐	Osallistujille tai kohderyhmille tarjotaan mahdollisuuksia suunnitella ja kehittää uusia sisältöjä tai palveluja			

Resurssit			Työntekijöiden asema ja osaamisen tukeminen		
Tilaaaja	Tuottaja		Tilaaaja	Tuottaja	
☐	☐	Palvelu on selkeästi ja läpinäkyvästi hinnoiteltu	☐	☐	Palvelua tuottavien työntekijöiden ja työnantajan välillä on laadittu kirjallinen sopimus
☐	☐	Kaikki toiminnassa käytetyt resurssit ja niistä aiheutuvat kustannukset ja kustannusvastuut on kuvattu riittävällä tarkkuudella	☐	☐	Palveluntuottajan ja tilaajan työnantajavelvoitteet on hoidettu asianmukaisesti ja työntekijöille maksetaan asianmukaista palkkaa
☐	☐	Rahoituksen lähde/lähteet on kuvattu riittävällä tarkkuudella	☐	☐	Kaikki toiminnan tuottamiseen osallistuvat työntekijät (mukaan lukien vapaaehtoiset) on perehdytetty riittävästi työhön, sen tavoitteisiin ja toimintatapoihin
☐	☐	Palvelun suunnitteluun, valmisteluun ja koordinointiin on osoitettu riittävästi resursseja.	☐	☐	Työskentelyssä on mahdollista toimia työparina toisen ammattilaisen kanssa (esim. taiteilija-taiteilija -työpari tai taiteilija-sote-ammattilainen -työpari)
☐	☐	Palvelun toteuttamiseen on osoitettu riittävästi resursseja suhteessa toiminnan ja osallistujien määrään, laatuun, tavoitteisiin ja palvelukuvauksen luomaan mielikuvaan (nk. asiakaslupaus)	☐	☐	Työnantaja tarjoaa tukea (esim. työnohjausta) jossa voi käsitellä työn aiheuttamaa kuormitusta ja haasteellisia tilanteita
☐	☐	Viestintään ja raportointiin on osoitettu/varattu resursseja mm. osaamista ja aikaa	☐	☐	Työntekijöillä on mahdollisuus antaa palautetta ja vaikuttaa toiminnan laatuun vaikuttaviin toimintatapoihin toiminnan aikana tai sen jälkeen
☐	☐	Jatkuvuuden varmistamiseen on osoitettu/varattu resursseja mm. osaamista ja aikaa	☐	☐	Muu työntekijöiden suoriutumiseen vaikuttava tekijä, mikä?
☐	☐	Toiminnan jatkuvuus ja juurtumisen mahdollisuudet talouden näkökulmasta ovat selvillä, ja tilaaja ja tuottaja ovat molemmat tietoisia niistä			
☐	☐	Tekijänoikeudet ja niihin liittyvät vastuut on selvitetty tilaajan ja tuottajan toimesta ja niistä vastataan lain mukaisesti (sekä palvelun käyttämät että palvelussa mahdollisesti syntyvät oikeudet ja omistajuudet teoksiin)			
☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?			

Palveluohjaus, ilmoittautumiskäytännöt ja viestintä					
Asiakasohjaus, osallistujahankinta ja ilmoittautumiskanavat			Viestintäkanavat ja viestinnän laatu		
Tilaaaja	Tuottaja		Tilaaaja	Tuottaja	
☐	☐	Palveluun ohjauksessa käytetään kulttuuri- tai harrastelähetettä, kulttuurin puheeksioton mallia tai muita suosituksia palveluohjauksen tukena.	☐	☐	Viestintäkanavat ovat tarkoituksenmukaisia ja määritellyjä
☐	☐	Asiakkaat löytävät palvelun itsenäisesti	☐	☐	Toiminnasta viestitään ja sitä markkinoidaan sekä julkisesti että kohdennetusti
☐	☐	Ilmoittautumis- ja asiakasviestinnän käytäntöjen toimivuus ja saavutettavuus varmistettu	☐	☐	Toiminnasta viestitään ja sitä markkinoidaan vain julkisesti
☐	☐	Palvelu on kuvattu joko Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV) tai Lähellä.fi -alustalle	☐	☐	Toiminnasta viestitään ja sitä markkinoidaan vain kohdennetusti
☐	☐	Palvelulla on käytössä seuraavia asiointikanavia:	☐	☐	Toiminnasta saatavan lisätiedon kanavat on määritelty
☐	☐	• verkkoasiointi: sähköinen ilmoittautuminen, sähköinen asiointipalvelu tms.	☐	☐	Viestinnän kohderyhmät on määritelty
☐	☐	• palvelupaikka: fyysinen toimipiste, palvelupiste tms.	☐	☐	Viestintätyyli on määritelty
☐	☐	• verkkosivut: sivusto, josta asiakas voi saada aiheeseen lisätietoa (esim. asiakaschatit)	☐	☐	Viestinnässä annettu mielikuva vastaa palvelun todellista sisältöä ja toimintatapoja
☐	☐	• puhelinasiointi: puhelimitse tapahtuva asiointireitti, esim. neuvontapuhelin tms.	☐	☐	Viestintämateriaalit ovat riittävät ja informatiiviset
☐	☐	• tulostettavat lomakkeet: täytettävä, tulostettava pdf-lomake tms.	☐	☐	Viestintäkanavien saavutettavuus on varmistettu
☐	☐	Toimintaan voi ilmoittautua usealla eri tavalla	☐	☐	Viestinnässä käytetty kieli on selkeää ja termit yleistajuisia
☐	☐	Ilmoittautuminen tai osallistuminen edellyttää itseään koskevien tietojen jakamista	☐	☐	Viestinnässä käytetään selkokieltä
☐	☐	Toimintaan ei tarvitse ilmoittautua ennakoon	☐	☐	Viestinnässä käytettyjen kielten valikoima huomio kohderyhmän tarpeet riittävän laajasti
☐	☐	Toimintaan tulee sitoutua useammalle kerralle	☐	☐	Toiminnasta levitetään tietoa myös ulkopuolisille (suuri yleisö, lehdistö tms.)
☐	☐	Toimintaan voi osallistua, kun itselle sopii	☐	☐	Sisäiset ja kumppanien väliset viestintäkanavat, viestinnän vastuut ja laajuus on määritelty

Vastuullisuus					
Kestävyys ja turvallisuus			Eettisyys		
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Toimijalla on laadittuna vastuullisuussuunnitelma tai muu vastaava toiminnan tuottamisen vastuullisuutta ja kestäviä toimintatapoja ohjaava suunnitelma	☐	☐	Eettiset toimintatavat on määritelty ja koko henkilöstö perehdytetty niihin (esim. Taide- ja kulttuurialan eettinen ohjeisto, https://eettinentaide.fi/)
☐	☐	Resurssien käyttö ja niiden ympäristövaikutukset on tunnistettu ja kuvattu riittävällä tarkkuudella	☐	☐	Toiminnan tuottaja toimii työntekijöitään kohtaan eettisesti kestävästi (esim. työehdot ovat alan linjausten mukaisia)
☐	☐	Palvelun aiheuttama ympäristökuormitus on minimoitu	☐	☐	Palvelun tuottajan, tilaajan ja järjestäjän arvopohja ja perustehtävä ovat linjassa asetettujen tavoitteiden kanssa
☐	☐	Palvelua tuotetaan kestävästi ja hyödynnetään aiemmin tehtyä kehitystyötä, hankittua osaamista ja olemassa olevia resursseja	☐	☐	Palvelu ja sen toimintatavat kunnioittavat osallistujia ja heidän asemaansa
☐	☐	Tietoturvallisuuskäytännöt ja muut tietosuoja-asiat on hoidettu ammattimaisesti ja lain määräämällä tavalla (esim. GDPR)	☐	☐	Palvelun kaikissa vaiheissa huomioidaan osallistujien yksityisyys sekä ohjaajien ja osallistujien valta-asetelmat
☐	☐	Osallistujien suostumus varmistetaan kaikkien henkilötietojen keruuseen liittyen	☐	☐	Toiminnassa syntyneet henkilökohtaiset tiedot ja tapahtumat ovat luottamuksellisia
☐	☐	Osallistujien suostumus tunnistetietojen tallentamiseen eri aineistoissa (esim. valokuvat, tekstit tai ääni) ja oikeus aineistojen käyttöön varmistetaan kirjallisesti	☐	☐	Palvelujen tuottajan ja järjestäjän sidonnaisuudet ovat tiedossa eivätkä ne ole ristiriidassa tavoitteiden, osallistujien etujen ja järjestämisen tapojen kanssa
☐	☐	Käyttöoikeudet ja -kohteet sekä tietojen tallentamisen tavat selitetään läpinäkyvästi ja ymmärrettävästi	☐	☐	Palvelun ja sen tuottajan, tilaajan ja järjestäjän sidonnaisuudet ja linkitykset muihin palveluihin ja toimintaympäristöihin on tiedossa ja niistä viestiminen on läpinäkyvää
☐	☐	Ohjaajilta on tarkastettu rikosrekisteriote, kun osallistujat ovat alaikäisiä / muu syy, mikä?	☐	☐	Palvelun toteuttamisessa huomioidaan turvallisemman tilan periaatteet ja ne käydään läpi osallistujien kanssa ja osallistujilla on aina tilaisuus kysyä, täydentää ja muokata periaatteita
☐	☐	Palveluiden aiheuttamat riskit on arvioitu (mm. osallistujat, kumppanit, työntekijät, organisaatiot) ja niiden ehkäiseminen on huomioitu palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa	☐	☐	Toteutuksessa on nimetty henkilö, jolle voi ilmoittaa esimerkiksi kiusaamisesta tai syrjinnästä. Henkilön yhteystiedot ovat osallistujien tiedossa.
☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?	☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?

Saavutettavuus					
Sosiaalinen saavutettavuus			Viestinnällinen ja kielellinen saavutettavuus		
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Kohderyhmän kiinnostukset selvitetään ja huomioidaan toiminnan suunnittelussa (esim. asiakas- tai asukasraati, toiveiden ja ideoiden keruu ennen toiminnan aloittamista)	☐	☐	Toiminnasta viestitään selkeällä kielellä
☐	☐	Osallistujien saavutettavuus- tai muista yksilöllisistä tarpeista ja osallistumista tukevista toiveista on riittävästi tietoa	☐	☐	Palvelun perustiedot ovat saatavilla useilla eri kielillä, esimerkiksi alueen suurimmilla vähemmistökielillä, viittomakielellä ja selkokielellä
☐	☐	Kohderyhmillä ja osallistujilla on mahdollisuus osallistua palvelun ja sen sisältöjen kehittämiseen	☐	☐	Palvelun ohjaajat käyttävät aina selkeää kieltä ja tarvittaessa selkokieltä
☐	☐	Toteutuksen ajankohta huomioi osallistujien osallistumismahdollisuudet ja tarpeet sekä osallistumisen rajoitteet (työajat, ruokailut, lepoajat ja -tarpeet tms.)	☐	☐	Osallistumista tuetaan luomalla toimintaan toistuva rakenne sekä antamalla selkeitä ja lyhyitä ohjeita
☐	☐	Osallistuja voi päättää tai valita osallistumisensa palveluun ja sitoutumisensa asteen	☐	☐	Toiminnassa käytössä olevat välineet ja sisällöt esitellään toiminnan aluksi ja ohjauksessa käytetään esittelyssä käytettyjä termejä
☐	☐	Työtä ohjaaviin dokumentteihin on kirjattu kunkin ryhmän saavutettavuustarpeet sekä niihin liittyvät toimenpiteet ja ratkaisut. Näiden dokumenttien läpikäynti kuuluu osana työhön perehdyttämiseen.	☐	☐	Viestinnän tukena käytetään kommunikaation tuki- ja apuvälineitä kuten kuvakortteja, piirtämistä, tukiviittomia, kehoillista kommunikaatiota, teknologisia ratkaisuja ja ei-sanallisia välineitä
☐	☐	Toimintaan on mahdollisuus saada tarvittaessa toinen ohjaaja tai ryhmäavustaja, jos ryhmässä on paljon tuen tarvetta	☐	☐	Palvelua voidaan järjestää tarvittaessa eri kielillä, myös viittomakielellä
☐	☐	Toiminnan tavoitteet on asetettu joustavasti, jotta jokainen voi löytää itselleen sopivan osallistumisen tavan	☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?
☐	☐	Toiminnassa on mahdollista asettaa yksilöllisiä tavoitteita ja käyttää osallistujien tarpeita huomioivia menetelmiä ja pedagogisia ratkaisuja	Taloudellinen saavutettavuus		
☐	☐	Toiminnassa huomioidaan yksilölliset onnistumiset, yrittäminen ja saavutetut välietapit			
☐	☐	Ryhmän yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä tuetaan asettamalla kaikille soveltuvia yhteisiä tavoitteita	☐	☐	Osallistuminen on maksutonta
☐	☐	Ryhmän yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä tuetaan asettamalla kaikille soveltuvia yhteisiä tavoitteita	☐	☐	Jos toiminta on osallistujille maksullista, se on kuitenkin kohtuuhintaista
☐	☐	Toiminta voidaan keskeyttää osallistujan voinnin, hoitotoimeenpiteen tai muun tarpeen mukaan	☐	☐	Jos osallistuminen on maksullista, siihen voi kuitenkin tutustua maksuttomasti (nk. kokeilu- tai demo-kerrat)
☐	☐	Osallistuminen ei edellytä sitoutumista toimintaan tai ryhmään	☐	☐	Toiminta on markkinahintaista ja osallistuminen edellyttää taloudellisia resursseja
☐	☐	Toimintaan voi tulla tutustumaan tai kokeilemaan matalalla kynnyksellä	☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?
☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?			

Palautteen keruu, arviointi ja raportointi					
Tilaaja	Tuottaja		Tilaaja	Tuottaja	
☐	☐	Osapuolet ovat sopineet ennakoon mitä tietoa kerätään, keneltä ja miten sekä mihin tietoa käytetään ja miten sitä säilytetään tietoturvallisesti	☐	☐	Arviointitietoa hyödynnetään toiminnan jatkokehittämisessä
☐	☐	Osallistujien tilannetta kartoitetaan toiminnan aluksi (esim. osallisuusindikaattori)	☐	☐	Toiminnan raportoinnista ja siihen liittyvistä vastuista ja toimintatavoista on sovittu
☐	☐	Osallistujien tilannetta kartoitetaan toiminnan lopuksi (esim. osallisuusindikaattori)	☐	☐	Raportti on kirjallinen
☐	☐	Palautetta kerätään toiminnan lopuksi	☐	☐	Raportti sisältää palvelun perustasoisen toteutumisen kuvauksen
☐	☐	Palautetta kerätään jokaisella tapaamiskerralla	☐	☐	Raportti sisältää osallistujien palautteita ja muuta toiminnasta kerättyä laadullista tietoa
☐	☐	Osallistujilta kerätään palautetta monin eri tavoin (esim. kirjallisesti, keskustellen, lomakkeilla, toiminnallisesti, kuvallisesti tai symbolien, työskentelypäiväkirjoista yms.), palautteen keruutavat valitaan kohderyhmä huomioiden	☐	☐	Raportti sisältää yhdessä sovitulla mittareilla kerättyä määrällistä arviointitietoa
☐	☐	Toiminnan vaikuttavuutta arvioidaan yhdessä tilaajan ja tuottajan kanssa sovittujen mittareiden avulla.	☐	☐	Palautteesta saadun tiedon hyödyntäminen on kuvattu ja siitä on tiedotettu osallistujille keräämisvaiheessa
☐	☐	Arvioinnin ja seurannan mittarit ovat tieteellisesti validoituja	☐	☐	Palautteesta saatua tietoa jaetaan osallistujille ja käsitellään osallistujien kanssa
☐	☐	Mittarivalinnat on suhteutettu asetettuihin tavoitteisiin	☐	☐	Palvelusta kerrytettyä tietoa hyödynnetään tiedolla johtamisessa ja palveluiden kehittämisessä sekä tilaajan että tuottajan toiminnassa
☐	☐	Osallistujilta kerätään palautetta NPS-mittarilla (Suositteletko toimintaa ystävällesi?)	☐	☐	Tuloksista tiedotetaan sekä tilaajan että tuottajan toimesta
☐	☐	Ennakoon sovitulla mittarilla seurataan osallistujien hyvinvoinnissa ja terveydessä tapahtuvia muutoksia	☐	☐	Muuta huomioitavaa, mitä?
☐	☐	Arviointitietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä toiminnan aikana			

Mitä muuta tulee huomioida palvelun laadun, vaikuttavuuden ja onnistumisen näkökulmasta?