**Laatukriteerien itsearviointityökalu**

Tämä itsearviointityökalu on tehty tarpeesta arvioida, kuinka Kvankin Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit täyttyvät organisaatioissa. Itsearvioinnin kehittämistyössä ja pilotoinnissa on ollut valtakunnallisesti eri toimijoita mukana.

Itsearviointi on tarkoitettu toteutettavaksi organisaatiossa tai sen nimetyssä osassa kuten toimintayksikössä henkilökunnan kesken. Itsearviointi on tarkoitettu tehtävän yhdessä pohtien ja keskustellen. Itsearvioinnin pohjalta voi asettaa erilaisia tehtäviä, jotka edelleen kehittävät toimintaa kohti laatukriteereiden mukaista toimintaa. Itsearviointia voi tehdä esimerkiksi kehittämispäivän tai palaverin yhteydessä, pala palalta tai koko itsearvioinnin kerralla. Organisaation päätettävissä on itsearvioinnin muoto – käytetäänkö paperista arviointilomaketta vai viedäänkö arviointi esimerkiksi Webropoliin tmv. Suosittelemme säilyttämään arvioinnin, jotta tuloksiin ja tehtäviin voi palata ja tuloksia voi myöhemmin verrata. Suosittelemme tekemään arvioinnin kerran vuodessa, jotta mahdollisille kehittämistehtäville jää aikaa, mutta toisaalta niiden seuraaminen on systemaattista.

Itsearviointi koostuu laatukriteereiden otsikoista ja niiden alla olevista väittämistä. Osalla väittämistä on sitä konkretisoiva seliteosa.

Väittämien toteutumista arvioidaan asteikolla 0 - 5.

1. = Käytäntö on vakiintunut
2. = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut
3. = Käytäntöä on kokeiltu
4. = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia
5. = Käytäntö ei ole tuttu
6. = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Jokaisen väittämän jälkeen on avoin kommenttikenttä, jossa on mahdollisuus kirjata selite, miksi kyseinen arvio annettiin.

Lisäksi jokaisen väittämän jälkeen on avoin tehtäväkenttä. Tähän voidaan kirjata, mitä asian parantamiseksi tehdään. Tehtävien luomista suositellaan erityisesti, jos väittämä arvioidaan asteikon alapäästä 1 tai 2.

## **Tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen**

**1.1 Palvelun käyttäjät saavat valintojen ja suunnitelmien tekemiseen tarvittavaa tietoa itselleen sopivassa, ymmärrettävässä ja saavutettavassa muodossa.**

*Puhumme ja käytämme selkokieltä viestinnässä asiakkaiden kanssa. Asiakkailla on tarpeidensa mukaan käytössä tukiviittomat, kommunikoinnin apuvälineet (kommunikointikuvat, puhelaite, kommunikointiohjelma ym.), olemuskieli ja/tai puhevammaisten tulkkipalvelu.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Tutustumiskäyntikohteita on kartoitettu asiakkaiden kanssa, ja niissä on vierailtu suunnitelman mukaisesti.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yksikössä tuetaan asiakkaan päätöksentekoa.**

*Käytössä on esimerkiksi tuetun päätöksenteon menetelmä.*

[*https://thl.fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen/tuettu-paatoksenteko*](https://thl.fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen/tuettu-paatoksenteko)

[*https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/tuettu-paatoksenteko/*](https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/tuettu-paatoksenteko/)

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0= ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Positiivinen riskiarviointi -menetelmä on käytössä.**

[*https://verneri.net/yleis/positiivinen-riskiarviointi*](https://verneri.net/yleis/positiivinen-riskiarviointi)

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjien lähihenkilöille annetaan tietoa, jotta he voivat tukea läheistensä valintojen ja suunnitelmien tekemistä.**

*Lähihenkilöitä voidaan tukea esim. järjestämällä keskustelu- ja koulutustilaisuuksia, jakamalla ja välittämällä tietoa, ylläpitämällä avointa vuorovaikutusta sekä näyttämällä esimerkkiä.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin**

**2.1. Palvelujen käyttäjien kanssa suunnitellaan siirtymävaiheet yhdessä.**

*Suunnitelma toimii myös tukitoimien pohjana. Suunnitelma sisältää toimenpiteet mahdollisten esteiden ja haasteiden ratkaisemiseksi.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Eri toimijoiden yhteistyöllä varmistetaan, että muutokset ja siirtymävaiheet ovat mahdollisimman saumattomia.**

*Keinoja ovat esim. tiedonsiirto, yhdenmukaiset suunnitelmat ja niiden säännöllinen arviointi, yhdenmukainen tuki määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi ja yhteydenpito (asiakkaan verkosto kokoontuu x krt vuodessa).*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0= ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus harjoitella suunniteltuja asioita etukäteen.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjien edistyminen ja saavutukset huomioidaan.**

*Yksikössä on käytössä toimintatapoja, joilla kannustetaan ja huomioidaan erilaisia siirtymävaiheita. Näitä voivat olla esim. jatkuva palaute, sanallinen tunnustus, todistus, stipendi, portfolio, kukitus ja juhlat.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki lähiyhteisöihin liittymiseen**

3.1. **Palvelun käyttäjät saavat tietoa lähiympäristön tarjoamista mahdollisuuksista ja palveluista.**

*Tietoa voi hankkia esim. alueen tapahtumiin tutustumalla ja osallistumalla, harrastusmahdollisuuksia kartoittamalla sekä asukasyhdistyksen toimintaan ja lähipalveluihin tutustumisella.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Lähialueen toimijoiden kanssa tehdään vahvaa yhteistyötä.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjien kanssa harjoitellaan itsenäistä liikkumista lähiympäristössä.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjät käyttävät lähiympäristön yleisiä palveluita.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjät osallistuvat lähiympäristön toimintaan.**

*Esim. osallistuvat urheilutapahtumiin tai työväenopiston kursseille.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Kerrotaan palvelun käyttäjien lähihenkilöille lähiympäristön mahdollisuuksista.**

*Keinoja ovat esim. yhteistyöpalaverit sekä tiedon välittäminen lähiympäristön tapahtumista ja mahdollisuuksista.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki opintoihin pääsemiseen**

**4.1. Yksikössä tunnetaan erilaiset koulutus- ja kurssivaihtoehdot.**

*Esim. työväenopistojen kurssit, ensiapukurssit, tietokonekurssit, arjessa selviytymistä tukevat kurssit, kurssit, jotka opettavat, ylläpitävät ja vahvistavat akateemisia taitoja, vapaaehtoistyön ja vertaistuen kurssit, ammatilliset opinnot sekä opinnollistaminen.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjiä tuetaan koulutusvaihtoehtojen selvittämisessä.**

*Tukeminen voi olla esim. tiedonhakua internetistä, koulutusmessuilla vierailua sekä tutustumiskäyntejä ja -jaksoja kouluihin.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Koulutuksen tarjoajien kanssa tehdään yhteistyötä.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjiä tuetaan koulutukseen hakeutumisessa.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamiseen**

**5.1. Arjen taitoja harjoitellaan, ylläpidetään ja vahvistetaan.**

*Yksikössä opetellaan ruoan laittoon, kodinhoitoon ja asiointiin liittyviä taitoja.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yksikössä harjoitellaan kansalaistaitoja.**

*Esim. Kelassa ja TE-toimistossa asiointi, veroasiat, yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja äänestäminen.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yksikössä harjoitellaan digitaitoja.**

*Esim. etäyhteydet, sähköposti, internet-sivut, viestikanavat, sosiaalisen median käyttö ja medialukutaito.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yksikössä harjoitellaan akateemisia taitoja.**

*Esim. lukemista, laskemista, rahan käyttöä, vieraita kieliä ja tiedonhankintaa.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki terveyteen ja hyvinvointiin**

**6.1. Yksikössä harjoitellaan omasta hyvinvoinnista huolehtimista.**

*Esim. hygienia, ravinto, liikunta, stressin hallinta, rentoutuminen ja seksuaalisuus.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yksikössä harjoitellaan, ylläpidetään ja vahvistetaan sosiaalisia ja ihmissuhteisiin liittyviä taitoja.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjiä tuetaan käyttämään yleisiä terveys-, hyvinvointi, kulttuuri- ja liikuntapalveluja ja harjoittelemaan niiden käyttöä.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yksikössä harjoitellaan turvataitoja.**

*Esim. hätäensiapu, poistumisturvallisuus, ergonomia ja tietosuoja-asiat.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki ammatillisiin opintoihin ja työhön**

**7.1 Yksikössä on käytössä monipuolisesti erilaisia keinoja opintoihin ja työhön pääsemiseksi.**

*Näitä voivat olla mm. tiedonhaku, työ- ja koulutuskokeilut, ammatinvalinnanohjauksen palvelut, urasuunnittelu, työnvarjostustoiminta ja opinnollistaminen.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjiä tuetaan ammatillisissa opinnoissa ja työssä tarvittavien taitojen, kykyjen ja valmiuksien vahvistamisessa.**

*Näitä voivat olla mm. työpaikalla tarvittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot, työhön liittyvät tietotekniset taidot, ajan hallinnan taidot, rahan käytön taidot sekä opiskeluun ja työhön liittyvät liikkumisen ja matkustamisen taidot.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjiä tuetaan valitsemaan monipuolisesti työnteon eri vaihtoehdoista.**

*Työnteon eri vaihtoehtoja ovat esim. palkkatyö, freelance-työ, keikkatyö, tuettu yrittäjyys, osuuskuntatoiminta ja vapaaehtoistoiminta.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Työllistymistä avoimille työmarkkinoille tuetaan tuottamalla itse tuetun työllistymisen työhönvalmennusta tai ohjaamalla palvelun käyttäjiä muun työhönvalmennuspalvelun piiriin.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yhteistyö TE-palvelujen kanssa on aktiivista ja säännöllistä.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Yhteistyö yritysyhteistyökumppaneiden kanssa on aktiivista ja säännöllistä.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki itseilmaisuun ja luovuuteen**

**8.1. Toiminnassa hyödynnetään monipuolisesti erilaisia ilmaisumuotoja palvelun käyttäjien mielenkiinnon mukaan.**

*Ilmaisumuotoja voivat olla esim. musiikki, draama, tanssi, kirjoittaminen, kuvataide, media, valokuvaaminen ja käsityö.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0= ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjiä rohkaistaan kokeilemaan uusia itseilmaisun ja luovuuden muotoja.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Luovien alojen toimijoiden ja ammattilaisten kanssa tehdään yhteistyötä.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen**

**9.1. Palvelun käyttäjiä kannustetaan tunnistamaan, kokeilemaan ja harjoittelemaan sosiaalisia rooleja eri toimintaympäristöissä ja tilanteissa.**

*Rooleja voivat olla esim. avustaja, kokemusasiantuntija, vertaisohjaaja, ryhmän ohjaaja, ohjaaja, ystävä, vaikuttaja, aktivisti, lipaskerääjä, opiskelija, työnhakija, työharjoittelija, työntekijä, työyhteisön jäsen, kuntalainen, kouluttaja, kuluttaja, työnantaja ja naapuri.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Moninaiset roolit tehdään arjessa näkyviksi.**

*Palvelun käyttäjät ovat aktiivisia toimijoita, jotka esim. tilaavat ja maksavat itse omat ostoksensa, toimivat vertaisohjaajina erilaisissa ryhmissä, osallistuvat kunnan toimintoihin ja saavat siihen tarvitsemansa tuen.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

* 1. **Palvelun käyttäjien lähihenkilöiden kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä, jotta myös he voivat tukea läheisiään erilaisissa sosiaalisissa rooleissa.**

*Yhteistyötä voidaan tehdä esimerkiksi yhteistyöpalavereissa, joissa sovitaan yhteiset toimintatavat.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

## **Tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen**

**10.1. Palvelun käyttäjillä on mahdollisuus osallistua palvelujen sisältöjen ja toimintatapojen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin.**

*Palvelun käyttäjä on yhteistyökumppani ja oman elämänsä asiantuntija, ei palvelun kohde. Yhteistyö voi olla esim. säännöllisiä yhteisiä suunnittelu-, seuranta- ja arviointikokouksia.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

**10.2 Palvelun käyttäjällä on aktiivinen rooli henkilöstön rekrytoinnissa.**

*He voivat esimerkiksi toimia haastattelijoina henkilöstön työhaastatteluissa tai olla mukana miettimässä haastattelukysymyksiä, valintakriteereitä ja haettavan henkilön työntekijäominaisuuksia.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

**10.3 Palvelun käyttäjiä kannustetaan antamaan säännöllisesti palautetta palvelujen sisällöistä ja toimintatavoista.**

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

**10.4. Organisaation toiminnan kehittämisessä hyödynnetään palvelun käyttäjien kokemusasiantuntemusta.**

*Esim. palvelujen muotoilussa ja henkilöstökoulutuksissa.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät

**10.5. Palvelun käyttäjät saavat tarvitsemansa tuen osallistuakseen palvelujen kehittämiseen.**

*Osallistumisen mahdollisuuksia edistävät esim. saavutettavat kokouskäytännöt, saavutettavien menetelmien hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa, mahdollisuus käyttää tukihenkilöä tai edustajaa sekä mahdollisuus lukea aineistoja selkokielellä tai muutoin saavutettavilla ja ymmärrettävillä tavoilla.*

5 = Käytäntö on vakiintunut

4 = Käytäntö ei ole vielä vakiintunut

3 = Käytäntöä on kokeiltu

2 = Käytännön toteuttamiseksi on suunnitelmia

1 = Käytäntö ei ole tuttu

0 = ei koske tätä yksikköä/palvelua/henkilöä

Kommentit

Tehtävät