



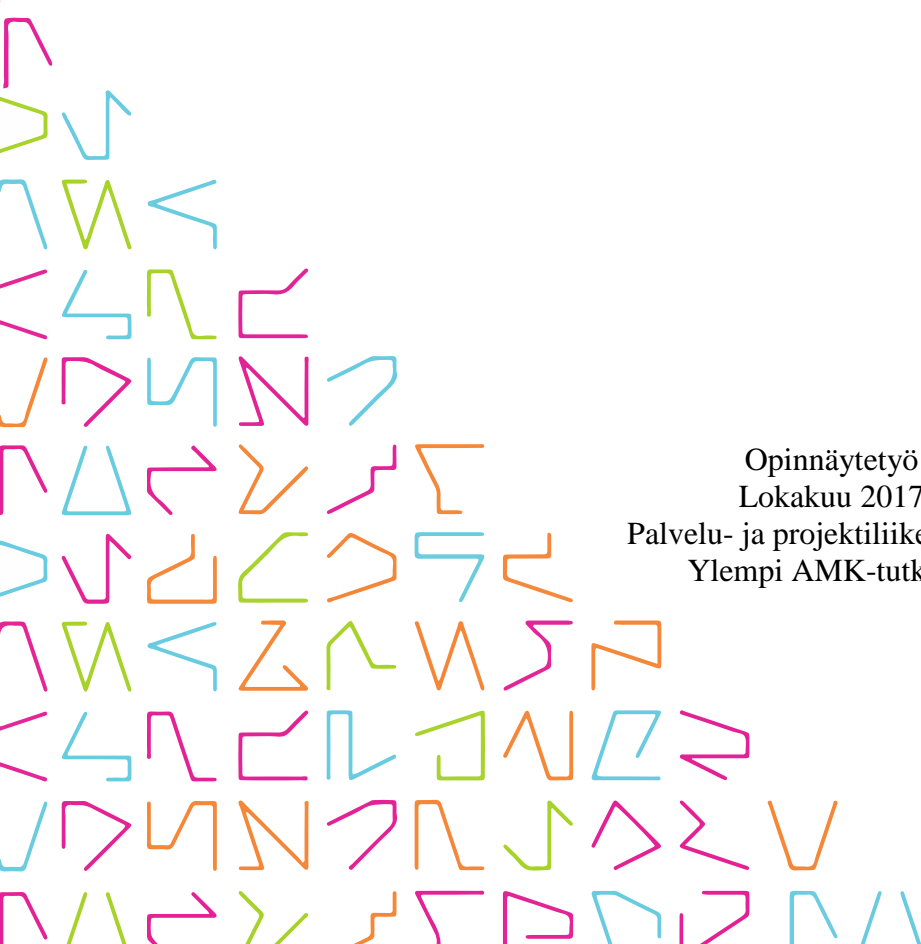
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

PALVELUKONSEPTIN LUOMINEN HYVINVOINTIPROJEKTILLE

Case TAMK:n Hyvinvointiklinikka

Katja Alasimi

Opinnäytetyö
Lokakuu 2017
Palvelu- ja projektiliiketoiminta
Ylempi AMK-tutkinto



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelu- ja projektiliiketoiminta
Ylempi AMK-tutkinto

ALASIMI KATJA:

Palvelukonseptin luominen hyvinvointiprojektille
Case TAMKin Hyvinvointiklinikka

Opinnäytetyö 105 sivua, joista liitteitä 32 sivua
Lokakuu 2017

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa TAMKin Hyvinvointiklinikan ja Cargotecin liikuntaryhmän pilotoiman hyvinvointiprojektin kokemuksia ja kehittämistarpeita sekä luoda niiden pohjalta palvelukonsepti. Työn tavoitteena oli saada tietoa projektimaisesti toteutettavasta hyvinvointipalvelusta ja vakiinnuttaa hyvinvointiprojektin toimintamalli. Tutkimustehtävänä oli selvittää, millaisia hyvinvointipalvelutarpeita pilottiprojektissa nousee esiin sekä miten palvelukokonaisuutta tulisi kehittää pilottiprojektin kokemusten perusteella. Kehittämistyön lähestymistapa oli konstrukttiivinen tapaustutkimus, jossa hyödynnettiin palvelumuotoilun keinoja. Kehittämistyössä käytettiin menetelminä haastatteluita, kyselyitä, havainnointia sekä dokumenttianalyysejä.

Lukuvuoden 2016-2017 kestänyt hyvinvointiprojekti muodostui liikuntaa ja hyvinvointiluentoja sisältävistä palvelutapaamisista sekä etävalmennuksesta. Valmentajina toimivat TAMKin sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat. Tutkimuksessa esille tulleet kehittämistarpeet liittyivät pääosin toimintaan ja projektinhallintaan. Tiedonkulku ja viestintä, suunnitelmallisuus, seuranta, palautteen antaminen ja valmennettavan tukeminen koettiin merkittäviksi asioiksi ja niihin myös toivottiin kehittämistä. Asiakastyytyväisyyden tasoon vaikutti tutkimuksen mukaan myös yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. Ryhmämuotoisesti toteutettu hyvinvointiprojekti toi valmennettaville myös sosiaalista lisäarvoa.

Tutkimustulosten pohjalta luotiin palvelukonsepti (opinnäytetyön liitteet 8–10), jossa painotetaan toiminnallista laatua. Konseptin edelleen kehittäminen kannattaa aloittaa tuotteistamista jatkamalla. Ohjelmasisältöjen tuottaminen ja dokumentoiminen soveltuvat hyvin TAMKin sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden kehittämistehtäviksi.

Asiasanat: hyvinvointiprojekti, palvelukonsepti, palvelumuotoilu, tuotteistaminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Service Business and Project Management

ALASIMI KATJA:
Creating a Service Concept for a Wellness Project
Case TAMK Hyvinvointiklinikka

Master's thesis 105 pages, appendices 32 pages
October 2017

The purpose of this thesis was to examine the experiences and targets for development in the wellness pilot project of TAMK Hyvinvointiklinikka and an exercise group of Car-gotec employees. The purpose was also to create a service concept for the wellness project. The aim of the study was to gain information about implementing a wellness project and to establish a procedure of the wellness project. The research problem was to find out the needs of the wellness service and to research how to develop the service based on experience. The research was implemented as a case study with the constructive features utilizing also service design. The methods employed in this study were an interview, a query, an observation and a document analysis.

The wellness project that endured the study year 2016-2017 comprised group exercises and wellness-themed lectures and also remote coaching. The coaching service was performed by the students of health care and social services at TAMK. The development targets based on the study were mostly functional or concerned project management. The targets that needed to be developed were communication and the flow of information, orderliness, follow-up, feedback and support. In addition, the study revealed that responding to individual needs effected on customer satisfaction level. The wellness project that was put into action as a group training also gave additional social value to the members of the exercise group.

The service concept (appendices 8–10) created is based on the findings and focuses on functional matters. The productization of the service concept is the first step for further development. The program contents could be planned and documented by the students of health care and social services at TAMK as learning assignments.

Key words: wellness project, service concept, service design, productization

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely	6
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	8
1.3	Lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät.....	8
1.4	Opinnäytetyön rajausta	9
2	TYÖHYVINVOINTI JA SIIHEN LIITTYVÄT PALVELUT.....	11
2.1	Työhyvinvointi.....	11
2.2	Hyvinvointipalvelut työelämälle.....	13
3	PALVELUIDEN KEHITTÄMISEN VIITEKEHYS.....	16
3.1	Asiakasläheisyys	16
3.2	Arvon muodostuminen	17
3.3	Palveluiden kehittäminen.....	18
3.3.1	Palvelumuotoilu	19
3.3.2	Palvelukonsepti	20
3.3.3	Tuotteistaminen.....	21
3.4	Projektimuotoinen asiantuntijapalvelu	22
4	TUTKIMUKSELLINEN VIITEKEHYS.....	25
4.1	Kvalitatiivisen tutkimuksen toteutus	25
4.1.1	Tutkimuksen lähestymistapa.....	25
4.1.2	Tutkimusmenetelmät.....	26
4.2	Laadullisen aineiston analysointi.....	27
5	KEHITTÄMISTYÖ	29
5.1	Hyvinvointiprojektin esittely	29
5.1.1	Pilottiprojektin erityispiirteitä	30
5.1.2	Palvelutapaamiset.....	31
5.1.3	Etävalmennus	31
5.2	Tutkimus	32
5.2.1	Tutkimuksen alkuvaiheet	32
5.2.2	Klinikkavastaavan avoin haastattelu	33
5.2.3	Kysely Hyvinvointiklinikalla harjoittelussa olleille opiskelijoille	35
5.2.4	Liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelu	38
5.2.5	Kysely liikuntaryhmän jäsenille.....	42
5.2.6	Kysely pilottiprojektiin osallistuneille opiskelijoille	47
5.2.7	Havainnointi	48
5.3	Tulosten yhteenveto	51
5.4	Palvelukonseptin suunnittelu ja kehittäminen	54

5.4.1	Roolit ja työnjako	54
5.4.2	Projektinhallinta ja tiedonkulku	56
5.4.3	Palvelutuotannon muutokset	57
5.4.4	Palveluprojektin ohjelmasisältö	58
5.4.5	Viimeistelyvaihe	59
5.4.6	Toimintamalli opiskelijoille	60
5.5	Palvelukonsepti	61
5.5.1	Palveluseloste	61
5.5.2	Konseptin visualisointi	63
6	POHDINTA	65
6.1	Tutkimustulokset	65
6.2	Tutkimuksen arviointi	66
6.3	Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet	68
	LÄHTEET	71
	LIITTEET	74
	Liite 1. Klinikavastaavan avoin haastattelu, keskusteluaiheet	74
	Liite 2. Kysely Hyvinvointiklinikan harjoittelijoille	75
	Liite 3. Liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelun kysymykset	76
	Liite 4. Liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelun vastausten pelkistäminen	77
	Liite 5. Kysely liikuntaryhmän jäsenille	79
	Liite 6. Liikuntaryhmän jäsenille tehdyn kyselyn vastausten pelkistäminen ..	80
	Liite 7. Kysely pilottiprojektiin osallistuneille opiskelijoille	81
	Liite 8. Palveluseloste	82
	Liite 9. Palvelupaketit	90
	Liite 10. Vuosikellot	93
	Liite 11. Toimintamalli opiskelijoille	97

1 JOHDANTO

Ihmisten kiinnostus hyvinvointia kohtaan on lisääntynyt. Myös työpaikoilla on alettu kiinnittämään aiempaa enemmän huomiota hyvinvointiasioihin. Työergonomian huomioimisen lisäksi on yleistä tukea henkilöstön liikkumista eri tavoin. Nykyaikaisen hyvinvointikäsityksen ollessa laveampi korostetaan myös henkistä hyvinvointia ja voimavaroja. Tämä onkin tarpeen, sillä nykyisen työelämän muutostahti, kiire ja keskeneräisyys aiheuttavat työntekijöille haasteita (Sitra 2014).

Hyvinvoinnin laaja-alainen merkitys on aiempaa paremmin tiedostettu. Pelkän fyysisen hyvinvoinnin sijaan huomiota kiinnitetään enenevässä määrin myös psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Eri osa-alueiden huomioiminen on edellytyksenä kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille, joka vaikuttaa sekä työelämässä että vapaa-ajalla. Aihetta laajemmin tarkasteltaessa ymmärtää yksilön hyvinvoinnin vaikutuksen myös yhteiskuntaan ja sen hyvinvointiin.

Vaikuttimena sille, että työnantaja kustantaa henkilöstölleen hyvinvointipalveluita, on ajatus työhyvinvoinnin lisäämisestä ja työkyvyn ylläpidosta, joilla tunnetusti on positiivinen vaikutus mm. työn tuottavuuteen. Osaavista työntekijöitä kannattaa pitää huolta, sillä uusien työntekijöiden rekrytointiprosessi ja perehdyttäminen vievät resursseja.

Hyvinvoinnin kokonaisvaltaisuus oli esillä myös opinnäytetyön toimeksiantajan, TAMKin Hyvinvointiklinikan ja Cargotecin liikuntaryhmän pilotoimassa hyvinvointiprojektissa. Palvelutapaamisista ja etävalmennuksesta koostunut hyvinvointiprojekti sisälsi teemoja fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin alueilta. Ohjelma sisälsi liikuntaa sekä esimerkiksi ravitsemukseen, uneen ja stressiin liittyviä teemoja.

1.1 Toimeksiantajan esittely

TAMKin Hyvinvointiklinikka on hyvinvointi-, liikunta- ja kehittämispalveluja tuottava organisaatio, joka toimii myös oppimisympäristönä fysioterapeuttipiskelijoille (Hyvinvointiklinikka n.d.; Klinikavastaava Ketola Anne 2016.) Asiakaskunta muodostuu yksittäisistä henkilöistä sekä yrityksistä ja yhteisöistä. Palvelutarjontaan kuuluu muun muassa

lihashuolto ja -käsittely, kehonkoostumusmittaukset, erilaisia testaukset sekä yksilöllinen neuvonta- ja ohjauspalvelu. (Hyvinvointiklinikka n.d.) Hyvinvointiklinikan monialainen toiminta sisältää hyvinvointiprojekteja myös muiden alojen opiskelijoiden kanssa (Klinikkavastaava Ketola Anne 2016).

Koska Hyvinvointiklinikka on osa TAMKia, sen toimintaa säätelee ammattikorkeakoululaki. Ammattikorkeakoululaki (14.11.2014/932, § 4) määrittelee ammattikorkeakoulujen tehtäväksi antaa ammatilliseen asiantuntijatehtäviin tähtäävää korkeakouluopetusta, joka perustuu työelämän kehittämisen vaatimuksiin, tutkimuksiin, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin. Sen lisäksi ammattikorkeakoulun tulee harjoittaa tutkimus- ja kehittämistoimintaa sekä taiteellista toimintaa, joka palvelee ammattikorkeakoulua sekä edistää työelämää ja aluekehitystä alueen elinkeinorakennetta uudistaen. Laki korostaa elinikäisen oppimisen edistämistä. (Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932, § 4.)

Ammattikorkeakoululaissa (14.11.2014/932, § 6) säädetään myös yhteistyöstä toimintaympäristön kanssa. Tämä käsittää mm. elinkeino- ja muun työelämän, suomalaiset ja ulkomaiset korkeakoulut sekä muut koulutuksen järjestäjät. (Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932, § 6.)

TAMKin toiminta-ajatuksen mukaan se tekee työtä opiskelijoiden ja työelämän parhaaksi. Se varmistaa opiskelijoille parhaat oppimismahdollisuudet ja osallistuu alueen työelämää koskevaan tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaan. TAMKin strategiassa (12.2.2016.) todetaan muun muassa, että huomioitavia asioita ovat digitalisaation eteneminen, julkisen sektorin ylikuormitus ja tehokkuuspaineiden kasvaminen, korkeakoulujen rakennemuutoksen jatkuminen ja rahoituksen heikkeneminen, opiskelijoiden lähtökohtien ja tarpeiden monimuotoisuuden lisääntyminen, opetuksen yksilöllistyminen ja monipuolistuminen jne. (TAMKin strategia – kohti vuotta 2020.)

Opinnäytetyöni tutkimuskohde, Hyvinvointiklinikan hyvinvointiprojekti on esimerkki edellä mainitusta TKI-toiminnasta. Projekti oli pilotti ja sen tarkoituksena oli hankkia kokemusta uudella tavalla toteutetusta hyvinvointipalvelusta. Hyvinvointiprojektissa TAMKin sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijat toimivat valmentajina liikuntaryhmän jäsenille lukuvuoden 2016-2017 ajan. Opiskelijoiden ohjaajana toimi Hyvinvointiklinikan klinikkavastaava Anne Ketola. Hyvinvointiprojektiin osallistunut liikuntaryhmä muodostui Cargotecin Tampereen yksikön 11 työntekijästä.

Hyvinvointiprojekti toteutettiin palvelutapaamisina ja etävalmennuksena Movendos mCoach-valmennustyökalulla. Palvelutapaamisia järjestettiin kerran kuukaudessa yhdeksän kuukauden ajan. Pilottiprojektin etävalmennusosuus toteutettiin Movendos mCoach-valmennustyökalulla. Movendos mCoach (Movendos mCoach n.d.) on terveydenhuollon, kuntoutuksen, hyvinvoinnin ja uravalmennuksen ammattilaisten käyttöön luotu etävalmennustyökalu. Etävalmennusta annetaan esimerkiksi liikunnallisiin ja ravitsemuksellisiin tarpeisiin. Valmennuksen sisältö voi liittyä myös uneen, stressiin, mielen tasapainoon tai sosiaalisiin suhteisiin liittyviin asioihin. (Movendos mCoach n.d.)

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa hyvinvointiprojektin kokemuksia ja kehittämistarpeita sekä luoda niiden pohjalta palvelukonsepti. Työn tavoitteena oli saada tietoa projektimaisesti toteutettavasta hyvinvointipalvelusta ja vakiinnuttaa hyvinvointiprojektin toimintamalli. Asiakastarpeiden ja -kokemusten lisäksi tutkimuksessa pidettiin tärkeänä palvelua tuottavien henkilöiden kokemuksia ja ajatuksia projektista.

Tutkimuskysymyksiä olivat:

- Millaisia hyvinvointipalvelutarpeita pilottiprojektissa nousee esiin?
- Miten palvelukokonaisuutta tulisi kehittää pilottiprojektin kokemusten perusteella?

1.3 Lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön lähestymistapa oli yhdistelmä konstruktiiivista tutkimusotetta, palvelumuotoilua ja tapaustutkimusta. Konstruktiiivisen piirteen opinnäytetyöhön toi aikomus luoda konkreettinen tuotos, tässä tapauksessa palvelukonsepti, jolla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 65–66). Tapaustutkimuksen piirre oli kehittämistyön keskittyminen yhteen projektiin, josta hankittiin mahdollisimman paljon tietoa (Ojasalo ym. 2015, 52). Palvelumuotoilun ominaisuuksia opinnäytetyössä olivat mm. asiakaslähtöisyys, kokemuksellisuus, eri sidosryhmien näkökulmat, laaja menetelmien kirjo ja konseptin visualisointi (Ojasalo ym. 2015, 71–72).

Tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät olivat havainnointi, haastattelu, kysely ja dokumenttianalyysi. Hyvinvointiprojektin tärkeimmät sidosryhmät olivat Cargotecin liikuntaryhmän jäsenet, projektiin osallistuneet opiskelijat sekä klinikkavastaava. Opinnäytetyössä tutkittiin eri sidosryhmien näkemyksiä, koska haluttiin saada mahdollisimman laaja kuva toteutuksesta. Tällä oli erityinen merkitys tilanteessa, jossa pyrittiin luomaan uusi toimintamalli.

Havainnointia tapahtui hyvinvointiprojektin palvelutapaamisissa, valmennustyökalu Movendos mCoachissa ja myös Hyvinvointiklinikalla. Haastattelut tehtiin projektin kannalta keskeisille henkilöille, Hyvinvointiklinikan klinikkavastaava Anne Ketolalle ja Cargotecin liikuntaryhmän yhteyshenkilö, QEHS Manager Minna Valajalle. Kyselyillä puolestaan kartoitettiin sekä palvelutuotannossa toimivien opiskelijoiden, että valmennettavan liikuntaryhmän jäsenten näkemyksiä ja kokemuksia. Dokumenttianalyysiä tapahtui eri vaiheissa opinnäytetyöprojektia.

1.4 Opinnäytetyön rajaus

Hyvinvointiteeman osalta kehittämistyössä keskityttiin työhyvinvointiin ja hyvinvointipalveluihin, joka kohdistui organisaatioille tarjottaviin, ennaltaehkäiseviin hyvinvointipalveluihin. Aihepiirin ulkopuolelle rajautuivat tällöin terveyspalvelut ja erilaiset kuntoutuspalvelut.

Ajallisesti tutkimus- ja kehittämistehtävä rajautui lukuvuoden 2016-2017 kestäneeseen hyvinvointipilottiprojektiin. Palvelukonseptin oli määrä valmistua toukokuun 2017 loppuun mennessä. Asiakeskiössä oli projektin palvelutuotantoon liittyvä tutkimus, jolla pyrittiin hankkimaan asiakasymmärrystä. Kokonaiskuvan saamiseksi oli tarpeen kartoittaa myös toimintaympäristöä. Tuulaniemen (2011) mukaan tie kohti asiakasymmärrystä alkaa laajasta taustaselvityksestä ja organisaation hiljaisen tiedon keräämisestä. Tärkeää on selvittää myös palveluhenkilöstön tarpeet ja odotukset, jotta palvelutuotannolla olisi suotuisat olosuhteet toimia. (Tuulaniemi 2011, 145.)

Eri sidosryhmien huomioiminen oli hyödyllistä erityisesti siitä syystä, että vastaavanlaisesta toiminnasta ei ollut kokemuksia eikä siten myöskään vakiintuneita käytäntöjä. Ke-

hittämistyössä kartoitettiin myös Hyvinvointiklinikan klinikkavastaavan, fysioterapeutti-harjoittelijoiden sekä pilottiprojektiin osallistuneiden opiskelijoiden kokemuksia palvelutoiminnasta.

Opinnäytetyö sisälsi tutkimusvaiheen sekä ideointia palvelukonseptia ja tuotteistamista varten. Työn edetessä syntyi idea toimintamallin laatimisesta hyvinvointiprojektissa työskenteleville opiskelijoille. Opinnäytetyön ulkopuolelle rajautuivat kustannuksiin ja palvelun hinnoitteluun liittyvät asiat. Myös konseptin testaus jäi opinnäytetyöprojektin ulkopuolelle. Pilottiprojekti päättyi toukokuussa 2017, jonka jälkeen viimeisteltiin palvelukonsepti. Palvelukonsepti toimitettiin Hyvinvointiklinikalle toukokuun 2017 lopussa. Kesäkuussa siihen tuli pieniä muutostoiveita toimeksiantajan taholta.

2 TYÖHYVINVOINTI JA SIIHEN LIITTYVÄT PALVELUT

Hyvinvoinnin käsite on laaja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (n.d.) määrittelee hyvinvoinnin koostuvan terveydestä, materiaalisesta hyvinvoinnista ja koetusta hyvinvoinnista tai elämänlaadusta. Yksilötasolla hyvinvointiin vaikuttavat sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus ja sosiaalinen pääoma. Yhteisötason hyvinvointi taas muodostuu mm. elinoloista, työllisyydestä ja työoloista. **Terveys** käsittää Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (n.d.) mukaan kolme osa-aluetta: fyysisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin. Terveys on voimavara, joka mahdollistaa muiden hyvinvoinnin osatekijöiden toteutumisen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos n.d.)

Opinnäytetyön keskittyessä työelämälle tuotettaviin, ennaltaehkäiseviin hyvinvointipalveluihin, sen näkökulma painottuu työhyvinvoinnin ylläpitämiseen sekä hyvinvointipalveluiden kehittämiseen asiakastarpeita vastaavaksi. Muutoin opinnäytetyössä hyvinvoinnilla tarkoitetaan kokonaishyvinvointia, joka kattaa fyysisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin. Tässä luvussa käsitellään työhyvinvointia, sen merkitystä ja vaikutuksia sekä palveluita, joita on tarjolla työhyvinvoinnin tukemiseksi.

2.1 Työhyvinvointi

Yksilön työhyvinvointiin vaikuttaa kokemus työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä, ammattitaidosta, organisaation johtamisesta, työn organisoinnista, työyhteisön tuesta sekä työn mielekkyydestä ja palkitsevuudesta sekä siitä, miten se tukee elämänhallintaa. (Työterveyslaitos n.d.; Työturvallisuuskeskus n.d.)

Työhyvinvointiin vaikuttavat hyvin monenlaiset tekijät. Rauramo (2009) jakaa työhyvinvoinnin edellytykset viiteen eri portaaseen, joista ensimmäisenä on psykofysiologiset perustarpeet. Se sisältää elintapoihin liittyvät asiat kuten ravitsemuksen, liikunnan ja unen. Toisessa portaassa on turvallisuuden tunne, joka muodostuu mm. työsuhteen, työolojen ja toimeentulon pohjalta. Keskimmäisessä portaassa on liittymisen tarve, joka tarkoittaa mm. työyhteisön yhteishengen ja yhteistyötaitoihin, henkilöstöstä huolehtimiseen sekä verkostoitumiseen sisältyviä tekijöitä. Neljännen portaan arvostuksen tarpeeseen voidaan

vastata organisaation toiminnalla ja oikeudenmukaisella palkitsemisella. Viimeisenä työhyvinvoinnin portaissa on itsensä toteuttamisen tarve, johon sisältyvät mm. oman työn hallinta, osaamisen hallinta ja luovuus. (Rauramo 2009, 1–3.) Taulukossa 1 on kuvattuna työhyvinvoinnin portaat ja niihin vaikuttavat tekijät sekä työntekijän että organisaation toiminnan kannalta katsottuna.

TAULUKKO 1. Työhyvinvoinnin portaat ja niihin vaikuttavat tekijät sekä työntekijän että organisaation kannalta. (Rauramo 2009, 2–4, muokattu.)

<p>5. Itsensä toteuttamisen tarve Oppiva organisaatio, omien edellytysten täysipainoinen hyödyntäminen, uuden tiedon tuottaminen, esteettiset elämykset.</p> <p><i>Työntekijä:</i> Oman työn hallinta, osaamisen ylläpito, oppimisen ilo ja luova toiminta. <i>Organisaatio:</i> Osaamisen hallinta, oppimisen tukeminen, mielekkään työn mahdollistaminen, luovuus ja vapaus.</p>
<p>4. Arvostuksen tarve Eettisesti kestävät arvot, hyvinvointia ja tuottavuutta tukeva missio, strategia, oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, toiminnan arviointi ja kehittäminen.</p> <p><i>Työntekijä:</i> Aktiivisuus organisaation toiminnassa, itsearvostus, minäkuva, oman työn arvostus ja käytöstavat. <i>Organisaatio:</i> Hyvinvoinnin ja tuottavuuden tukeminen, palaute-, palkka- ja palkitsemisjärjestelmät, henkilöstön osallistuminen ja tiedon kulku.</p>
<p>3. Liittymisen tarve Yhteishenkeä tukevat toimet, tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtiminen, ulkoinen ja sisäinen yhteistyö.</p> <p><i>Työntekijä:</i> Joustavuus, erilaisuuden arvostaminen, kehitysmuutosmyönteisyys, ihmissuhteet (työ ja yksityiselämä) ja mieluisat harrastukset. <i>Organisaatio:</i> Työyhteisön ilmapiiri, yhteistyön sujuminen, konfliktien käsittely, johtaminen sekä työpaikan tukiverkoston hyödyntäminen.</p>
<p>2. Turvallisuuden tunne Työn pysyvyys, riittävä toimeentulo, turvallinen työ ja työympäristö sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö.</p> <p><i>Työntekijä:</i> Työ- ja toimintatapojen turvallisuus, käytöstavat, vastuiden ja oikeuksien tiedostaminen ja niiden mukaan toimiminen sekä taloudellinen tilanne. <i>Organisaatio:</i> Työsuhteen pysyvyys, työympäristön turvallisuus (tekninen, toiminnallinen ja psykososiaalinen) ja työsuojelun yhteistoiminta..</p>
<p>1. Psykofysiologiset perustarpeet Tekijänsä mittainen työ, joka mahdollistaa virikkeisen vapaa-ajan, riittävä ja laadukas ravinto ja liikunta, sairauksien ehkäisy ja hoito.</p> <p><i>Työntekijä:</i> Terveelliset elintavat: kohtuullisuus alkoholin käytössä, tupakoimattomuus, liikunta, ravinto, painon hallinta, lepo ja uni. <i>Organisaatio:</i> Työkuormituksen säätely, työpaikkaruokailu ja työterveyshuolto.</p>

Työhyvinvointiin vaikuttavat siis useat eri asiat, mutta myös työhyvinvoinnilla on vaikutusta moniin asioihin. Mujtaban ja Cavicon (2013, 195) mukaan se tekee elämästä laadukkaamman vaikuttaen positiivisesti työntekijän ja organisaation lisäksi myös vapaa-

aikaan, perhe-elämään sekä koko yhteiskuntaan. Sosiaali- ja terveysministeriö (2014, 4) toteaa tulevaisuuskatsauksessaan, että yhteiskunnallisesti tarkasteltuna työhyvinvoinnilla on vaikutusta mm. työurien pituuteen. Selvää on, että hyvinvoiva ihminen jaksaa työelämässä pidempään ja voi halutessaan jatkaa työuraa eläkeiän saavuttamisen jälkeen. Tilasta sille olisikin väestön ikääntymisen myötä. Sosiaali- ja terveysministeriön (2014, 3) tulevaisuuskatsauksen mukaan väestön ikärakenteen muuttumisella on suora vaikutus palvelutarpeeseen ja tarvittaviin voimavaroihin. Valtion taloudellinen kantokyky edellyttääkin väestön riittävää työllisyyttä, terveyttä ja toimintakykyä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 4).

Vastuu työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja kehittämisestä kuuluvat sekä työnantajalle että työntekijälle (Työterveyslaitos n.d.). Sosiaali- ja terveysministeriö (2011) toteaa Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjauksia vuoteen 2020 –julkaisussaan, että työhyvinvointiin vaikuttavat omasta terveydestä huolehtiminen, työolot ja työyhteisötaidot. Puitteet työhyvinvoinnille luodaan kuitenkin pitkälti organisaation johtamisella. Sillä on suora vaikutus työntekijän työskentelykykyyn ja –haluun ja sen rooli työhyvinvointia kehitettäessä on keskeinen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 6-7.) Hyvinvointi on asia, johon voi vaikuttaa parhaiten säännöllisillä toimilla. Työterveyslaitoksen (n.d.) mukaan hyvinvointiin tähtäävät edistämistoimet tuleekin nähdä pitkäjänteisinä sijoituksina, jotka tulevat aikanaan maksamaan itsensä takaisin.

Hyvinvointiliiketoimintaa harjoittavien palveluntuottajien joukko tarjoaa laaja-alaisen palveluskaalan mm. valmennuspalveluita, kursseja, terveystoreja ja luentotilaisuuksia. Hyvinvoinnin aikaansaamiseksi ja ylläpitämiseksi tarvitaan kuitenkin jatkuvaa toimintaa. Säännöllisesti kokoontuvat liikuntaryhmät edistävät hyvinvointia. Valmennuspalveluissa taas perehdytään yksittäisen asiakkaan hyvinvointitavoitteeseen. Projektimaisesti toteutettavien hyvinvointipalveluiden vahvuus on aika, sillä elintapamuutosten tuomat hyödyt ja hyvinvointiin liittyvien mittaustulosten paraneminen eivät tapahdu hetkessä.

2.2 Hyvinvointipalvelut työelämälle

Työnantajat haluavat hyvinvoivia työntekijöitä, sillä hyvinvoinnilla on todettu olevan yhteys mm. organisaatioiden tuottavuuteen ja poissaoloihin (Mujtaba & Cavico 2013, 193).

Työhyvinvoinnin työkaluiksi on kehitetty monenlaisia hyvinvointiohjelmia ja –palveluita. Isaacin ja Ratzanin (2013) mukaan tehokkaissa hyvinvointiohjelmissä toteutuvat kuitenkin tietyt asiat. Tällaisia tekijöitä ovat mm. tavoitteiden asettaminen ja edistymisen seuranta, jotka käytännössä tarkoittavat esimerkiksi verenpaineen ja kolesterolin mittaamista sekä painonpudotukseen ja liikuntaan liittyvää seurantaa. Hyvinvointiohjelmien onnistuminen edellyttää myös strategista tavoitetta, jossa hyvinvointitulosten lisäksi pyritään vaikuttamaan suhtautumisen ja toiminnan tasolla. Projektin onnistumista lisääviä tekijöitä ovat myös ylemmän johdon osallistuminen ja tuki, kannustimien käyttö sekä hyvinvointiohjelman vahva aloitus, jossa haastetaan osallistumaan ja sitoutumaan. Tiedottamisella on suuri merkitys projektiin osallistamisen ja sitouttamisen kannalta. Asiaa voi edistää sähköpostimuistutuksin sekä muilla organisaatiossa käytössä olevilla viestintäkanavilla. (Isaac & Ratzan, 2013, Burke 2014, 7 mukaan.)

Työyhteisöille tarjottavat hyvinvointipalvelut ovat Suomessakin usein kokonaisyhyvinvointiin tähtäviä. Esimerkkinä hyvinvointipalveluita tarjoavista oppilaitoksista ovat Varalan Urheiluopisto ja Satakunnan ammattikorkeakoulun Palvelukeskus Soteekki. Molemmilla koulutusorganisaatioilla on samankaltaista hyvinvointipalvelutoimintaa kuin TAMKin Hyvinvointiklinikalla. Varalan Urheiluopisto (n.d.) tuottaa työhyvinvointipalvelua, joka alkaa mittauksia ja kyselyitä sisältävällä henkilöstöterveyden riskikartoituksella. Seuraava vaihe on nimeltään Varalan hyvinvoinnin polku ja se jakautuu kolmeen osa-alueeseen: ravitsemukseen, liikuntaan ja työssä jaksamiseen. Projektin viimeisessä vaiheessa on henkilöstöterveyden seuranta, johon sisältyy jälleen mittauksia. Kartoitus- ja seurantavaiheissa tehdään sekä henkilökohtaiset että yritystason raportit. (Varalan Urheiluopisto n.d.) Satakunnan ammattikorkeakoulun, SAMKin Palvelukeskus Soteekin tarjontaan kuuluu laaja-alaisesti hyvinvointipalveluita. Www-sivujen mukaan palveluihin sisältyy mm. TYHY-päiviä ja terveystestejä, terveyden ja toimintakyvyn testaus- ja ohjauspalveluita. Lisäksi sillä on monenlaisia ryhmille, lapsille ja vanhuksille kohdennettuja palveluita. (Palvelukeskus Soteekki n.d.)

Esimerkki hyvinvointipalveluja tarjoavista yrityksistä on Aktivointi.fi. Vuodesta 2005 lähtien toiminut yritys on erikoistunut yritysten hyvinvointivalmennukseen ja kehonkoostumusmittauksiin. Aktivointi.fi järjestää yrityksille henkilöstön hyvinvointivalmennusta, joka alkaa hyvinvointikyselyllä ja kehonkoostumusmittauksella. Valtaosa palvelusta tapahtuu verkossa ja sisältää verkkoluentoja, treeniohjeita, esimerkkiohjelmia, neuvontapalvelun ja hyvinvointiaiheisia artikkeleita. (Aktivointi.fi n.d.)

Ergo Pro Oy puolestaan on vuodesta 1998 lähtien toiminut, ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluita tarjoava yritys. Sen palvelut on niin ikään suunnattu yritysten henkilöstölle. Palvelutarjoomaan sisältyy ergonomiaan liittyvää ohjausta ja luentoja, kuntotestausta, liikunnan ohjausta sekä taukoliikuntaohjelma, joka on näyttöpäätetyöhön tarkoitettu taukoliikuntavideoita sisältävä sovellus. (Ergo Pro Oy n.d.)

3 PALVELUIDEN KEHITTÄMISEN VIITEKEHYS

Grönroos (2015) kuvaa palvelun olevan aineettomista toiminnoista koostuva prosessi, jossa pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelma. Tuotanto ja kulutus tapahtuvat ainakin osaksi samanaikaisesti. Tämä tarkoittaa, että asiakas osallistuu palvelutuotantoon ja palvelu sisältääkin palveluntarjoajan ja ostajan välistä vuorovaikutusta, joko suoraan tai välillisesti. (Grönroos 2015, 77, 79.)

3.1 Asiaksläheisyys

Palveluiden kehittäminen on muuntautunut asiakaslähtöisestä lähestymistavasta asiaksläheiseen tapaan, jonka perustana on yhteistyön tekeminen asiakkaan kanssa. Palveluiden kehittäminen asiaksläheisesti lisää ymmärrystä asiakkaan tarpeista ja arvonmuodostumisesta. Asiaksläheisyys muodostuu asiakstarpeiden täyttämiseen tähtäävistä toimista sekä ajattelu- ja toimintatavasta, jossa keskeistä on yhdessä luominen. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 29–30.)

Palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa tuo yritykselle etua. Helanderin ym. (2013) mukaan asiaksläheisyydestä on hyötyä sitä enemmän, mitä kilpaillumpi ala on. Asiakkaiden vaatimustaso myötäilee markkinoiden kilpailutilannetta. Suuri määrä palveluntarjoajia tarkoittaa asiakkaalle enemmän vaihtoehtoja ja siitä seuraa se, että palvelutuotannolta odotetaan yksilöllisten tarpeiden huomioimista. Syvälinen asiakastuntemus ja asiakkaan osallistaminen palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen auttavat palveluntarjoajaa vastaamaan paremmin asiakkaan odotuksiin. (Helander ym. 2013, 11, 29–30.)

Asiaksläheisyys näkyy palveluntarjoajan käytännöissä, arvoissa ja palvelutoimintaan liittyvissä prosesseissa. Pohjalla on ymmärrys siitä, että pitkäaikaiset asiakassuhteet ovat merkityksellisiä liiketoiminnalle. (Helander ym. 2013, 30–31.) Nykyisten asiakkaiden säilyttäminen tulee edullisemmaksi kuin uusasiakashankinta menetettyjen asiakkaiden tilalle. On muistettava, että asiakastieto ja asiakasymmärrys perustuvatkin juuri nykyisiin asiakkaisiin. (Arantola & Simonen, 2009, 12.) Asiaksläheinen tapa toimia lisää yrityksen ymmärrystä asiakkaan arvon muodostumisesta ja palvelun laadun kokemisesta.

3.2 Arvon muodostuminen

Asiakkaalle luovat arvoa palveluiden tuottamat hyödyt ja vaikutukset asiakkaan omiin tavoitteisiinsa. Arvo syntyy yhteisen prosessin tuloksena. Palveluntuottajan tulee ymmärtää asiakkaan prosessia ja omaa prosessia sekä näiden kohtaamista. Organisaation sisäisten prosessien kuvaaminen auttaa niiden ymmärtämisessä. Asiakkaan toiminnan ymmärtäminen tuo tietoa siitä, mitä asiakkaan kokema arvo on ja millä tavalla se syntyy. (Arantola & Simonen, 2009, 2–3.)

Välkkeen (2007) mukaan asiakkaan tarpeet voivat olla hyvinkin erilaisia. Joku tavoittelee sitä, mitä palvelutuote konkreettisesti tuottaa. Toinen taas on motivoitunut hankkimaan palvelun sen vuoksi, mitä se edustaa. (Välke 2007, 54.) Arvostuksen perustan koostuessa hyvin erilaisista asioista palveluntarjoajan on hyödyllistä tietää, miten asiakkaat kokevat palvelujen laadun ja millä perusteilla he arvioivat sitä. Laadun määrittäminen asiakkaan näkökulmasta on tärkeää, jotta vältettäisiin liian kapea-alaiset tarkastelualueet. (Grönroos 2015, 99–100.)

Koettu kokonaislaatu muodostuu odotetusta laadusta ja koetusta laadusta. Odotettuun laatuun vaikuttavat markkinointiviestintä, myynti, imago, asiakkaan tarpeet yms. Koettuun laatuun vaikuttavat tekninen laatu ja toiminnallinen laatu, jotka muodostavat palveluntarjoajan imagon. Odotetun ja koetun laadun välistä kuilua voi pyrkiä välttämään odotusten hallinnalla, sillä annetuilla lupauksilla on vaikutusta odotuksiin. Liian suurissa lupauksissa piilee vaara, että hyvinkin toteutunut palvelu voi tuntua asiakkaasta riittämättömältä. (Grönroos 2015, 105–106.)

Asiakaskokemus alkaa karttua siinä vaiheessa, kun potentiaalinen asiakas kohtaa palveluntuottajan mainoksia. Kokemusta tuovat viestintä ennen palvelua, varsinainen palvelutapahtuma ja erilaiset toiminnot ja tapahtumat sen jälkeen. Asiakas arvioi mm. palvelun ominaisuuksia, laatua ja sujuvuutta. (Tuulaniemi 2011, 74.) Asiakaskokemus määrää asiakassuhteen jatkon. Sen johdosta asiakkaan arvomuodostumisen perusteiden ymmärtämisestä on palveluntuottajalle hyötyä.



KUVIO 1. Asiakaskokemuksen tasoja kuvaava arvonmuodostumispyramidi Palmu Inc. mukaan (Tuulaniemi 2011, 75.)

Palmu Inc. mukaan (Tuulaniemi 2011, 75) asiakaskokemus muotoutuu kolmesta tasosta: toiminnasta, tunteista ja merkityksistä. Kuviossa 1 on arvonmuodostumisen pyramidi, joka rakentuu näistä kolme tasosta. Pyramidin alaosassa oleva toimintataso kattaa mm. palvelun prosessien sujuvuuden, saavutettavuuden ja käytettävyyden. Toiminnan tason vaatimukset ovat perusedellytyksiä palvelutoiminnan jatkumiselle. Tunnetason odotuksiin vaikuttavat mielikuvat ja henkilökohtaiset kokemukset. Asiakas arvioi kokemuksen miellyttävyyttä, kiinnostavuutta ja tunnelmaa. Pyramidin ylimpänä oleva merkitystaso koskee mm. mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurisidonnaisia merkityksiä, unelmia ja suhdetta omaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74–75.)

3.3 Palveluiden kehittäminen

Palveluntuottajat, jotka pystyvät vastaamaan kysyntään, voivat säilyttää kilpailukykynsä. Palveluiden kehittämisen on oltava jatkuvaa, jotta asiakas voi kokea saavansa kaipaamaansa palvelua. Palveluiden kehittämiseen liitetään nykypäivänä usein palvelumuotoilu, joka vie kehittämisen syvemmälle tasolle.

3.3.1 Palvelumuotoilu

Moritz (2005, 181) kuvaa palvelumuotoilun olevan hyödyllisten, käyttäjäystävällisten, kiinnostavien ja tehokkaiden käyttäjäkokemusten suunnittelua ja muotoilua, jossa parannetaan olemassa olevia palveluita tai luodaan kokonaan uusia. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilu on palvelujen kehittämistä, jossa huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet. Asiakkaan palvelukokemuksen optimointiin pyritään kehittämällä mm. palveluprosessin, työtapojen ja vuorovaikutuksen kriittisiä kohteita. Palvelumuotoilun systemaattisuus ja kokonaisvaltaisuus näkyvät esimerkiksi palvelun eri osapuolten huomioimisena palvelun suunnittelussa. Palvelumuotoilussa on tyypillistä hyödyntää aineettomien osien visualisointia ja mallintamista. (Tuulaniemi 2011, 12, 24–28.) Kiteyttäen voi todeta, että palvelumuotoilu on palvelun ideaalista toteutusmallia tavoittelevaa toimintaa, jossa kehitetään sidosryhmiä osallistaen. Asiakasläheisestä toimintatavasta ja arvonmuodostumisen ymmärtämisestä on palvelua muotoillessa hyötyä.

Palvelumuotoiluprosessi

Tuulaniemi (2011) kuvaa palvelumuotoiluprosessin viiden vaiheen avulla: Määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi (kuvio 2). Määrittelyvaiheessa ennen varsinaista asiakastutkimusta määritellään projektin tavoitteet, palvelun kohderyhmät, budjetti sekä laaditaan aikataulu. Vaiheeseen liittyy myös esitutkimus, jossa tieto karttuu mm. käytyjen keskustelujen pohjalta. Esitutkimusvaiheessa onkin hyötyä mahdollisimman kattavasta tietopakelistä. Keskeisiä palveluntarjoajaorganisaatioon liittyviä tietoja ovat mm. visiot, strategiat ja palvelutarjoama. Organisaation ulkopuolisia, tutkimuksen kannalta merkittäviä asioita ovat esimerkiksi toimialan tilanne ja palvelua koskeva lainsäädäntö. Erityisesti palvelumuotoiluprojektin alussa, jolloin luodaan suuntaa palvelulle, on hyvä pitää mielessä palveluntarjoajan strategiset tavoitteet sekä imago palveluntarjoajana. Tällöin on hyvä pohtia myös mm. resurssi- ja riskikysymyksiä sekä arvioida sitä, onko suunniteltava palvelu valikoimaa täydentävä vai onko sillä kenties kannibalistisia vaikutuksia. (Tuulaniemi 2011, 127–128, 132–134, 136–37.)



KUVIO 2. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet kokonaisuudessaan (Tuulaniemi 2011, 127.)

Jotta voi saada aikaiseksi toimivan palvelukonseptin, tulee olla asiakasymmärrystä. Tätä kartutetaan palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheessa, joka on kuviossa 2 esitetyn prosessin toinen vaihe. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelut luodaan asiakkaiden tarpeita varten, joten palveluntuottajalle on elintärkeää, että tarjonta ja kysyntä kohtaavat. Asiakasymmärrystä kootaan laaja-alaisesti eri aineistoista sekä myös yrityksen sisäisestä hiljaisesta tiedosta. Työntekijöiden tarpeiden selvittäminen on tärkeää, koska he ovat taho, joka tuottaa palvelun asiakkaalle. (Tuulaniemi 2011, 142, 145.)

Palvelumuotoiluun liittyy asiakkaan osallistuminen muotoiluprosessiin (Tuulaniemi 2011, 142.) Tuomisen ym. (2015) mukaan osallistamisen taso voi vaihdella asiakkaittain. Eri kanavien kautta asiakaspalautetta antavat asiakkaat toimivat tiedonantajan roolissa. Asiantuntijan roolissa toimiva asiakas taas osallistuu esimerkiksi pilotointiin tai palvelukonseptin testaukseen. Kumppanuus puolestaan edellyttää kokonaisvaltaisempaa roolia, tarkoittaen käytännössä esimerkiksi osallistumista tuotteistamisen eri vaiheisiin. Useilla eri osallistamisen menetelmillä saadaan todennäköisesti selkeämpi kuva asiakkaiden tarpeista ja heikoista signaaleista. (Tuominen ym. 2015, 25.)

Tutkimusvaiheen jälkeinen suunnitteluvaihe sisältää ideoinnin, konseptoinnin ja prototyypoinnin. Tutkimusvaiheessa saatuja tuloksia hyödynnetään ideoinnissa. Ideoinnilla pyritään tuottamaan aluksi mahdollisimman paljon ratkaisuvaihtoehtoja, joista myöhemmässä vaiheessa karsitaan toteuttamiskelpoiset ideat. (Tuulaniemi 2011, 131–132.)

Palvelumuotoiluprosessin tuotantovaiheessa palvelu pilotoidaan ja testataan asiakkailla. Testauksen jälkeen konseptia hiotaan tarpeita vastaavaksi. Arviointivaiheessa palvelu otetaan tuotantoon, mutta kehittäminen jatkuu. (Tuulaniemi, 2011, 132.)

3.3.2 Palvelukonsepti

Palvelukonsepti luodaan kuvaamaan palvelun keskeistä ideaa (Tuulaniemi 2011, 189; Teikes 2010, 6). Grönroos (2015) kuvaa konseptin sisältävän tiedot mm. asiakkaalle annettavasta tuesta, arvon muodostumisesta ja asiakaskontaktien vuorovaikutuksen hoitamisesta. Konsepti määrittelee esimerkiksi logistiikan, huollon, koulutuksen, neuvonnan ja ongelmien ratkaisuun liittyvät tekijät. (Grönroos 2015, 514.) Konsepti voi koostua myös

monista eri palvelutuotteista (Tekes 2010, 6). Tuulaniemi (2011, 189) määrittelee konseptin tarkoitukseksi kertoa palvelun päälinjat yksityiskohtien sijaan. Tekesin (2010, 6) mukaan taas konseptin tarkkuustaso on päätettävissä käyttötarkoituksen mukaan.

3.3.3 Tuotteistaminen

Tuotteistamisessa mennään konseptointia tarkemmalle tasolle. Tekesin (2010) mukaan palvelutuote perustuu palvelun vakiointiin ja dokumentointiin. Dokumentointivaiheessa voidaan hyödyntää luotua palvelukonseptia. Vakioitu tapa tuottaa palvelua taas vähentää kustannuksia. Palvelutuotteen vakiointi ja dokumentointi yhdessä auttavat palveluntuottajaa palvelun laadunhallinnassa. (Tekes 2010, 7.) Tuominen ym. (2015, 5) määrittelee tuotteistamisen tarkoittavan palvelun ja sen tarjoaman arvon kiteyttämistä, sisältäen palvelun osien vakiointia ja kuvaamista.

Toimintatapoja yhtenäistämällä ja osaamista jakamalla palvelusta saadaan tasalaatuisempi ja henkilösidonaisuus vähenee selvästi. Vakiointi helpottaa palvelujen toistettavuutta ja edelleen kehittämistä. Se myös edesauttaa yhteisen ymmärryksen muodostumista palvelun sisällöstä, jolla on merkitystä erityisesti palvelua myydessä ja markkinoitaessa. Tuotteistaminen tekee asiat paremmin ymmärrettäviksi selkiyttäen myös palvelun roolia ja linkittymistä toimintaympäristöön. (Tuominen ym. 2015, 6–7.)

Palvelun sisällön konkretisointi on tuotteistamisen keskiössä. Sisäinen tuotteistaminen kuvaa ja yhdenmukaistaa palvelutuotantoa käsittäen mm. palveluprosessin, toimintatapojen ja vastuiden kuvaamisen. (Tuominen ym. 2015, 5.) Keskeisiä dokumentoinnin kohteita ovat myös työohjeet, tarkistuslistat, dokumenttimallit ja koulutusmateriaalit. Asiantuntemusta voi jakaa myös esimerkiksi käsikirjojen, videoiden, kaavioiden, prosessikuvausten, seminaarien sekä kurssien avulla. (Parantainen 2007, 14, 17.)

Ulkoinen tuotteistaminen taas tarkoittaa palvelujen kuvaamista ja kiteyttämistä palvelukuvauksiin ja myyntimateriaaliin. (Tuominen ym. 2015, 5.) Välkkeen (2007, 48) mukaan asiakkaan kannalta on tärkeää saada tietoa siitä, mitä palvelu sisältää. Parantainen (2007) toteaa tuotteistuksen vaikuttavan asiakkaan riskin kokemiseen, sillä mitä tarkemmin palvelu kuvataan, sitä selkeämpi on asiakkaan hahmottaa palvelun ominaisuudet. Asiakkaan

riskin tunnetta yritys voi vähentää myös sertifikaateilla, referensseillä ja takuilla. (Parantainen 2007, 48, 54–56.)

Tieto synnyttää tarvetta, joten markkinointiviestinnällä on olennainen tehtävä liiketoimintakokonaisuudessa (Välke 2007, 66). Asiakas ostaa palveluita, joita joko tarvitsee tai haluaa. Usein palvelun kysyntä kasvaa vasta, kun tarjontaa on luotu riittävästi. Joskus tarpeet ovat tiedostamattomia ja vasta palvelutarjoomien laajuus ja julkisuus saavat asiakkaat ymmärtämään, että kyseinen palvelu tuo helpotusta heidän arkeensa. (Parantainen 2007, 29.) Tämän pohjalta voi todeta, että tuotteistamisen hyödyt realisoituvat vasta riittäväällä markkinoinnilla.

Vaikka tuotteistaminen tuo mukanaan paljon hyvää, on siinä kuitenkin omat haasteensa. Tuomisen ym. (2015) mukaan liian pitkälle menevä tuotteistus voi tuntua rajoittavalta ja vähentää henkilöstön motivaatiota ja innovointia. Liian tarkoin vakioitu palvelu voi myös muodostua liian jäykäksi asiakkaan kannalta. Tuotteistamista ja räätälöintiä olisikin hyvä hyödyntää sopivassa suhteessa asiakkaan näkökulmaa silmällä pitäen. (Tuominen ym. 2015, 7–8.)

Räätälöinti tuo palveluun henkilökohtaisuuden ja vaikutusmahdollisuuden tuntua. Välke (2007, 48) toteaa tuotteistamisen helpottavan asiakaskohtaista räätälöintiä ja sen myötä myös hinnoittelu helpottuu. Parantaisen (2007, 92) mukaan tämä korostuu erityisesti palvelupaketeissa, jotka koostuvat eri palvelumoduuleista. Asiakas kokee saavansa räätälöidyn palvelun, kun todellisuudessa palvelu on koottu tuotteistetuista moduuleista. Jaakkola ym. (2009) toteavat asiakkaan arvonmuodostuminen on asia, joka vaikuttaa palvelun tuotteistamisasteeseen. Räätälöinnin mahdollisuus voi tuoda kilpailuetua, jos alan palvelut ovat pitkälti tuotteistettuja. (Jaakkola ym. 2009, 19–20.)

3.4 Projektimuotoinen asiantuntijapalvelu

Opinnäytetyön kohde, projektimuotoinen hyvinvointipalvelu, kuuluu asiantuntijapalveluihin. Sipilä (1999) määrittelee asiantuntijapalvelun aineettomaksi palveluksi, joka on joko idea, suunnitelma tai ohje. Asiantuntijan neuvo tuo ratkaisun asiakkaan ongelmaan,

jota hän ei itse osaa ratkaista. Koska palvelut ja erityisesti asiantuntijapalvelut ovat pitkälti aineettomia, niiden hankkimiseen liittyy usein jonkinlainen epävarmuus. (Sipilä 1999, 17–19.)

Sipilän (1999) mukaan asiantuntijayrityksen kilpailukyky perustuu mm. asiakaskantaan, yrityskuvaan, palvelujen laatuun, tuotteistukseen, erikoisosaamiseen, palvelutarjoomaan ja yhteysverkostoihin. Erittäin tärkeitä ovat myös organisaation sisäiset tekijät, joilla edellä mainittuja ominaisuuksia voidaan saavuttaa. Näitä ovat esimerkiksi osaava henkilöstö, työmotivaatio ja järjestelmien toimivuus. (Sipilä 1999, 48.) Ilman henkilöstön osaamista ja toiminnan sujuvuutta ei tavoiteta palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Palvelutuotantoon osallistuvien perehdyttämiseen kannattaa panostaa, jotta palvelun laatu olisi hyvä.

Osaamisen jakamisen lisäksi myös muu viestintä on merkityksellistä. Paasivaara, Suhonen ja Virtanen (2013, 100) toteavat viestinnän olevan erittäin tärkeä asia sekä pienten että suurten projektien kohdalla. Työskentelyn onnistuminen projektissa edellyttää riittävästi tiedonsaantia. (Paasivaara ym. 2013, 100, 109.) Tiedonhallinnalla on projektissa suuri merkitys. Projektin jäsenten on tärkeä tietää, että mistä he tarvittaessa löytävät projektia koskevaa tietoa. Projektin tiedonhallintaa varten perustetaan projektikansio, jota hallinnoi projektipäällikkö. Kansio sisältää mm. projektin asettamiseen liittyvät dokumentit, projektisuunnitelman, yhteystiedot, erilaiset kokousmuistiot, tilannekatsaukset ja käyttöohjeet. (Ruuska 2012, 240–241, 243.)

Projektin ominaispiirteitä ovat ainutlaatuisuus, tavoitteellisuus, määräaikaisuus, keskitetty vastuu, ryhmätyöskentely ja vaiheistus. Projekti sisältää suuren määrän muuttujia, jotka tekevät osaltaan projektista ainutkertaisen. Vastaan tulevilla muutoksilla on useimmiten seurannaisvaikutuksia projektin tuleviin vaiheisiin. (Ruuska 2012, 19.) Muutokset siis tuovat omat haasteensa projektinhallintaan sekä laadunhallintaan.

Asiantuntijatyössä aikaansaatu laatu on käyntikortti potentiaalisille asiakkaille. Sama pätee myös projektimuotoisiin palveluihin, joiden hallinta voi projektin koosta riippuen olla hyvinkin monimutkaista. (Sipilä, 1999, 197.) Koska projektissa toimii yleensä useita eri henkilöitä, tarvitaan laadun varmistusta ja yhteisiä pelisääntöjä. Laadunhallinta näkyy organisaation käytännön toiminnassa ja asiakaspalvelussa eli se koostuu jokapäiväisistä pienistä asioista. Olennaista laatutoiminnassa on ennakointi ja suunnittelu, joilla saadaan

pienennettyä virhemahdollisuuksien määrää. Laatutoiminta koskee sekä projektin toteutusta, että sen ohjausta ja se käsittää lopputuloksen laadun lisäksi aika- ja kustannustavoitteiden toteutumisen. (Ruuska 2012, 233–236.)

Ihmisten johtaminen on projektinhallinnan keskiössä, sillä henkilöstöresurssin avulla voidaan saavuttaa projektille asetetut tavoitteet (Ruuska 2012, 19, 30–31). Projektin johdossa on projektipäällikkö. Hänen vastuulleen kuuluu projektin suunnittelu, jolla on suora vaikutus projektin onnistumiseen. Lisäksi tehtäviin kuuluu sovittujen asioiden ja keskustelujen dokumentointi sekä tiedottaminen asianosaisille. Muita tärkeitä vastuita ovat mm. projektin valvonta ja raportointiseuranta, ongelmanratkaisu, delegointi ja projektin rajoissa pysyminen. Projektipäällikölle kuuluu myös projektiryhmän jaksamisesta huolehtiminen ja projektin riskianalyysin tekeminen. Kiireen keskellä merkittäväksi tekijäksi osoittautuu myös priorisoinnin toteutuminen. (Kettunen 2009, 41–42.)

4 TUTKIMUKSELLINEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Kvantitatiivisen tutkimuksen painottuessa määrällisten aineistojen kautta tilastolliseen yleistettävyyteen, kvalitatiivisen tutkimus keskittyy pääosin laatuun ja ilmiöihin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston ei välttämättä tarvitse olla kovinkaan laaja. (Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006.)

4.1 Kvalitatiivisen tutkimuksen toteutus

Laadullisen tutkimuksen määritelmiä on useita. Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä esimerkiksi aineistonkeruumenetelmät, tutkittavien näkökulmat, harkinnanvarainen tai teoreettinen otanta, aineiston laadullis-induktiivinen analyysi, hypoteesittomuus, tutkimuksen tyyli ja tulosten esitystavan vapaa-
muotoisuus ja kerronnallisuus, tutkijan aseman keskeisyys ja narratiivinen luonne. (Eskola & Suoranta 1998, 15.)

4.1.1 Tutkimuksen lähestymistapa

Tutkimuksen lähestymistapa oli yhdistelmä tapaustutkimusta, konstruktivistista tutkimusotetta ja palvelumuotoilua. Tapaustutkimus on yksittäiseen kohteeseen keskittyvää syvälistä tutkimusta, joka perustuu todelliseen tilanteeseen ja toimintaympäristöön. Sillä ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen vaan tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon tietoa kohteesta. Tutkimuskohteena voi olla esimerkiksi yritys, tuote, palvelu, toiminta tai prosessi. Lähestymistapa on soveltuva kehittämistyöhön, jossa on tarkoitus tuottaa kehittämissuhteita. (Ojasalo ym. 2015, 52–53.)

Ojasalo ym. (2015) toteavat konstruktivistisen tutkimuksen soveltuvan lähestymistavaksi, jos tarkoitus on luoda konkreettinen tuotos, kuten suunnitelma, malli tai järjestelmä. Tuotoksen luominen perustuu käytännön ongelman ratkaisemiseen. Konstruktivistisella tutkimuksella pyritään saamaan uusi ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo uutta tietoa

sekä liiketoimintaan että tiedeyhteisöön. Ratkaisun sitominen aiempaan teoreettiseen tietoon on oleellista konstruktivisessa tutkimuksessa. (Ojasalo ym. 2015, 65–66.)

Konstruktivinen tutkimus muistuttaa esimerkiksi palvelumuotoilua. Palvelumuotoilulla tavoitellaan hyödyllisiä palvelukokemuksia sekä tehokkaita ja kannattavia palvelukonsepteja. Kehitystoimet muodostuvat eri osapuolten toiminnan, tilanteiden, tarpeiden ja toiveiden ymmärtämisen pohjalta. Palvelumuotoilussa korostuu laaja tiedonkeruu ja asiakkaiden lisäksi myös muiden sidosryhmien osallistaminen kehittämistyöhön on oleellista. (Ojasalo ym. 2015, 65, 71–72.) Hankitun tiedon pohjalta ideoidaan uusia ratkaisuja, jotka konkretisoidaan visualisoimalla. Konseptointi perustuu visualisointiin ja roolitusten hyödyntämiseen. (Ojasalo ym. 2015, 74–76.)

4.1.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön metodipohja oli melko laaja. Kehittämistyössä käytettiin tutkimusmenetelminä dokumenttianalyysiä, havainnointia, haastattelua ja kyselyä. Tuomen ja Sarajärven (2009, 71) mukaan ne ovatkin tyypillisiä menetelmiä laadullisessa tutkimuksessa. Ojasalo ym. (2015) toteavat, että erilaiset dokumentit, jotka antavat tietoa kehittämisen kohteesta voidaan hyödyntää tutkimuksessa. Dokumenttianalyysi voi kohdistua mm. muistioihin, raportteihin, tiedotteisiin, www-sivuihin, vuosikertomuksiin, tilastoihin, valokuviin ym. Muiden menetelmien kanssa käytettynä se antaa lisätietoa asiakokonaisuuteen. (Ojasalo 2015, 43.)

Kehityskohteen ollessa projekti, jossa oli toistuvia palvelutapaamisia, havainnointi oli luonnollinen valinta yhdeksi tutkimusmenetelmistä. Ojasalon ym. (2015) mukaan havainnointia voi toteuttaa eri tavoin. Asiakkaista ja henkilöstöstä voi saada hyvin tietoa ja ideoita seuraamalla heidän käyttäytymistä ja keskusteluja. Havainnoinnin hyödyt perustuvatkin siihen, että tutkija pääsee omin silmin seuraamaan asiakaspalvelutilanteita luonnollisiin ympäristöihin ja voi luoda oman näkemyksen tapahtumista. Ihmisten välisen kanssakäymisen lisäksi voidaan havainnoida ympäristöä, esineitä tai kuvia. Havainnointia tehdään sekä ulkopuolisena osallistujana että osallistuvana havainnoijana. (Ojasalo ym. 2015, 42, 114.) Havainnointi suoritettiin ulkopuolisena tarkkailijana tehden muistiinpanoja muistilehtiöön. Palvelutapaamisia oli yhteensä yhdeksän, joista havainnointia tehtiin viidessä.

Tutkimuksessa tehtiin kaksi haastattelua. Haastattelun kohteina olivat projektin kannalta keskeiset henkilöt, Hyvinvointiklinikan klinikkavastaava Anne Ketola ja Cargotecin liikuntaryhmän yhteyshenkilö Minna Valaja. Ojasalo ym. (2015) toteavat haastattelumenetelmän sopivan moniin kehittämistehtäviin. Sen etuja ovat nopeus ja mahdollisuus kerätä syvällistäkin tietoa asiasta ja yhdistäminen muihin menetelmiin tukee tiedonsaantia. Haastattelu on toimiva menetelmä esimerkiksi asioiden selventämiseen tai syventämiseen. (Ojasalo ym. 2015, 106.) Haastatteluissa käytetään joskus CIT-menetelmää, jossa pyritään selvittämään erityisen hyviä tai huonoja palvelukokemuksia. Niitä kutsutaan kriittisiksi tapahtumiksi. (Ojasalo ym. 2015, 109.) Opinnäytetyössä käytettyjen haastattelukysymysten joukossa oli kyseiseen menetelmään perustuvia kysymysvastinpareja, joilla kartoitettiin potentiaalisia tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden ääripäitä.

Opinnäytetyö sisälsi yhteensä kolme kyselyä, joista ensimmäinen tehtiin Hyvinvointiklinikalla harjoittelussa vuonna 2016 olleille fysioterapeuttipiskelijoille. Toinen kysely laadittiin liikuntaryhmän jäsenille ja kolmas kysely pilottiprojektiin osallistuneille opiskelijoille. Ojasalon ym. (2015) mukaan kyselyt ovat menetelmä, jolla saadaan koottua laaja tutkimusaineisto suhteellisen nopeasti. Kyselyitä voi tehdä kirjeitse, www-lomakkeilla, puhelimitse ja kasvokkain. (Ojasalo ym. 2015, 121). Opinnäytetyön kyselytutkimukset tehtiin havaintoyksikkövalintojen sijaan koko perusjoukolle. Käytännössä vastaanottajien määrä oli kyselystä riippuen 11-36 henkilöä.

4.2 Laadullisen aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa esiin tulleet havainnot pelkistetään, jotta aineisto muuttuisi hallittavammaksi. Aineistoa tarkasteltaessa huomio ohjautuu tutkimuskysymyksen ja käytettävän teoreettisen viitekehyksen mukaan. Pelkistämisen jälkeen yhdistetään havaintoja joukoiksi. Havaintojen yhdistäminen tehdään yhteisten piirteiden tai nimittäjien perusteella. (Alasuutari 2011, 40.) Yksinkertaisin tapa järjestää tutkimusaineistoa on luokittelu. Se on yksinkertaisimmillaan sitä, että lasketaan, kuinka monta kertaa kukin määritelty luokka esiintyy tutkimusaineistossa. Luokittelu esitetään usein taulukkona. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysi on kolmivaiheinen. Siihen kuuluvat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely sekä abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämässä informaatio tiivistetään lyhyeksi ilmaisuksi tai pilkotaan osiin. Klusteroinnissa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Luokitteluyksiköitä ovat esimerkiksi tutkimuskohteen ominaisuus tai käsitys. Klusteroinnissa pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokiksi. Se on osa abstrahointia, jossa aineistosta valitaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Luokkien yhdistelemistä abstrahoinnin keinoin jatketaan sen verran kuin se tutkimusaineiston kannalta on mahdollista. (Miles & Huberman, 1994, Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111 mukaan.)

Opinnäytetyössä tehtiin sisällönanalyysiä liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelusta ja liikuntaryhmän jäsenille tehdystä kyselystä. Tutkimuskysymysten perusteella vastauksista etsittiin asioita, jotka olivat tutkimuksen suhteen merkityksellisiä. Löydökset pelkistettiin, klusteroitiin ja abstrahoitiin. Klinikavastaavan haastattelun ja opiskelijoille tehtyjen kyselyjen vastausten käsittelyssä käytettiin klusterointia. Sisällönanalyysi osoittautui soveltuvaksi analysointitavaksi opinnäytetyön tietojen käsittelyyn.

5 KEHITTÄMISTYÖ

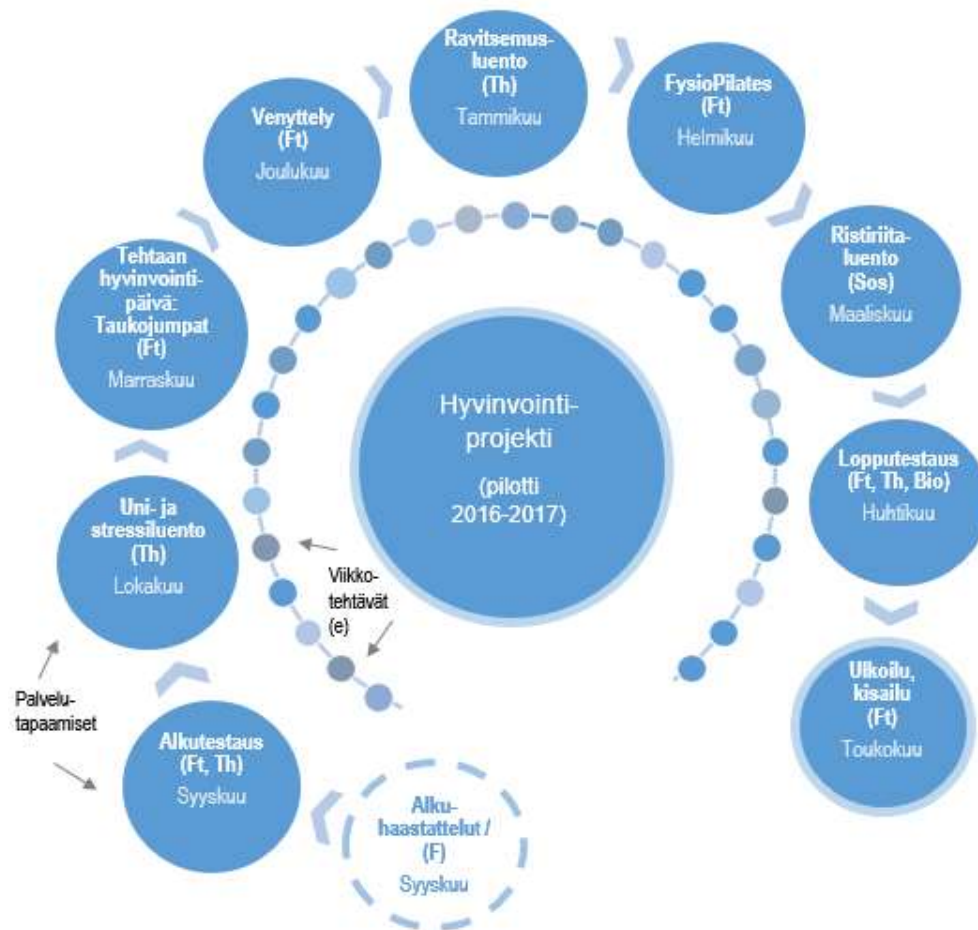
TAMKin Hyvinvointiklinikan ja asiakasyritys Cargotecin hyvinvointipilottiprojekti toteutettiin lukuvuonna 2016-2017. Hyvinvointiklinikka ja Cargotecin liikuntaryhmän jäsenet olivat keväällä 2016 sopineet hyvinvointiprojektin toteuttamisesta (Anne Ketola, 2016; Minna Valaja, 2016). Projekti oli sovittu toteutettavan moniammatillisesti sisältäen erilaisia hyvinvointiteemoja. Opinnäytetyön lähtökohtana oli pilotoidun hyvinvointiprojektin kehittämistarpeiden selvittäminen ja palvelun konseptointi.

5.1 Hyvinvointiprojektin esittely

Hyvinvointiprojekti toteutettiin valmennusprojektina, jonka palvelutuotannosta vastasivat TAMKin opiskelijat. Hyvinvointiklinikan fysioterapeuttiharjoittelijat olivat keskeisessä asemassa ja mukana oli lisäksi terveydenhoitaja- ja sosionomiopiskelijoita sekä projektin loppuvaiheessa myös bioanalyttikko-opiskelijoita. Fysioterapeutti-opiskelijat olivat haastatelleet Cargotecin liikuntaryhmän jäsenet syyskuussa 2016 ennen varsinaisen projektiohjelman alkua. Haastattelun yhteydessä valmennettavista oli otettu valokuva ja kunkin osallistujan tavoitteet oli dokumentoitu. Tiedot oli tallennettu valmennustyökalu Movendos mCoachiin, jossa ne olivat valmentajien käytettävissä.

Hyvinvointiprojekti sisälsi kuukausittaisen palvelutapaamisen, jossa ohjelmana oli ryhmäliikuntaa tai jokin hyvinvointiaiheinen luento. Palvelutapaamisiin sisältyivät myös alku- ja lopputestaukset, joten oli mahdollista seurata kunnon ja hyvinvoinnin edistymistä. Lähes kaikki palvelutapaamiset toteutettiin asiakasyrityksen tiloissa. Projekti sisälsi myös etävalmennusta, joka toteutettiin Movendos mCoach –valmennustyökalulla. Valmentajina toimineet opiskelijat loivat valmennettaville viikkohaasteita ja kommunikoiivat valmennettavien kanssa myös viestein.

Pilottiprojektin elinkaarta on kuvattu kuviossa 3. Se toimii vertailukohteena palvelukonseptin lopputulokselle. Kuvio sisältää palvelutapaamisten teemat, ohjaajien tutkintotodistukset lyhentein sekä kuukauden, jolloin kyseinen ohjelma on järjestetty. Etävalmennuksen viikkotehtäviä on kuvattu pienin palloin.



KUVIO 3. Hyvinvointipilottiprojektin elinkaari.

5.1.1 Pilottiprojektin erityispiirteitä

Hyvinvointipilottiprojektin erityispiirteitä on muutamia ja ne liittyvät henkilöstöresursseihin, jaksottumiseen sekä palvelun toteuttamistapoihin. Ensimmäinen erityispiirre oli se, että henkilöstöresurssi koostui pääosaksi opiskelijoista. Opiskelijoiden toimiessa palvelutuotannossa tulee huomioida se, että heidän pääasiallinen tehtävänsä on opiskella ammattialaansa liittyviä asioita. Tämä asettaa rajoituksia sille, mitä heiltä voidaan työskentelyssä odottaa. Projektiin osallistuneet opiskelijat koostuivat eri ammattiryhmistä ja heidän roolinsa projektissa olivat myös ajallisesti hyvin erilaisia. Toisena erityispiirteenä voidaankin pitää sitä, että palvelutuotannossa työskennellyt fysioterapeuttiopiskelijoiden joukko vaihtui viiden viikon välein harjoittelujakson päätyttyä Hyvinvointiklinikalla. Harjoittelun päättyessä lakkasi siis myös osallisuus projektiin ja tilalle tulivat uudet opiskelijat. Muut opiskelijaryhmät, kuten terveydenhoitaja- ja sosionomiopiskelijat toimivat projektissa koko sen elinkaaren ajan. Kolmanneksi erityispiirteeksi voitaneen laskea

myös toimintakaudeksi muodostuva oppilaitoksen lukuvuosi. Kesä- ja joululomat asettavat rajoituksia oppilaitosten opiskelijatyönä tehtävälle palvelutuotannolle. Neljäs ja viides erityispiirre liittyvät palvelun toteutukseen: valtaosa palvelutapaamisista toteutettiin asiakkaan tiloissa ja toisaalta iso osa kokonaispalvelusta toteutettiin etävalmennuksena.

5.1.2 Palvelutapaamiset

Palvelutapaamisia pilottiprojektissa järjestettiin noin kuukauden välein. Pääosa niistä toteutettiin Cargotecin tiloissa. Fysioterapeutit ohjasivat liikuntaan liittyvät palvelutapaamiset ja terveydenhoitajat sekä sosionomit ohjasivat omaan ammattialaansa liittyvät ohjelmat. Projektin lopputestaukseen osallistuivat myös bioanalyttikko-opiskelijat ottaen valmennettavilta verinäytteitä. Taulukossa 2 on pilottiprojektin palvelutapaamisten ohjelmat.

TAULUKKO 2. Pilottiprojektin palvelutapaamisten ohjelmateemat, ohjaajana toimineet opiskelijat ja havainnointikerrat.

Pvm	Ohjelmateema	Ohjaajana toimineet opiskelijat	Havainnointi
09/2016	<i>Alkuhaastattelut ennen projektin alkua</i>	<i>Fysioterapeutit</i>	
26.9.2016	Alkumittaukset	Fysioterapeutit, terveydenhoitajat	X
19.10.2016	Uni- ja stressiluento	Terveydenhoitajat	
22.11.2016	<i>Pilottiprojektin ulkopuolinen ohjelma: Hyvinvointipäivä tehtaalla: taukojummat</i>	Fysioterapeutit	
7.12.2016	Venyttely	Fysioterapeutit	X
11.1.2017	Ravintoluento	Terveydenhoitajat	
21.2.2017	FysioPilates	Fysioterapeutit	X
28.3.2017	Ristiriitaluento	Sosionomit	X
25.4.2017	Loppumittaukset	Fysioterapeutit, terveydenhoitajat, bioanalyttikot	X
5.5.2017	Ulkoilu, kisailu (<i>ohjelmamuutos</i>)	Fysioterapeutit	

5.1.3 Etävalmennus

Hyvinvointiprojektin etävalmennus toteutettiin Movendos mCoach –valmennustyökälulla. Etävalmennuksesta vastasivat pääosin Hyvinvointiklinikalla harjoittelussa olleet fy-

sioterapeuttiopiskelijat, mutta siihen osallistuivat myös terveydenhoitajaopiskelijat. Etävalmennus koostui pääasiassa liikunnallista viikkohaasteista, joita opiskelijat laativat valmennettaville. Alkuvaiheessa etätehtävänä oli myös esimerkiksi ruokapäiväkirjan pitäminen. Valmentajina toimineet opiskelijat loivat Movendos-työkalussa tehtäviä valmennettaville, jotka puolestaan tallensivat tekemänsä suoritukset järjestelmään. Myös työkalun viestitoimintoa käytettiin melko säännöllisesti. Valmennus perustui annettuihin tehtäviin, suoritustallennuksiin ja niiden seurantaan sekä viestintään.

5.2 Tutkimus

Projektin kehittämistarpeita etsiessä keskiössä olivat asiakkaat. Asiakkaiden lisäksi olennaista oli tutkia myös toimintaympäristöä. Hyvinvointiklinikan hyvinvointipalvelujen tuottamista tutkittiin myös pilottiprojektin ulkopuolelta, sillä tieto Hyvinvointiklinikan arjesta ja eri rooleissa toimivien näkemyksistä toi laajemman näkökulman.

5.2.1 Tutkimuksen alkuvaiheet

Tutkimuksen alussa tehtiin dokumenttianalyysiä. Se sisälsi Hyvinvointiklinikan markkinointimateriaaliin, www-sivuihin ja Facebook-sivuihin tutustumista. Www-sivuilla tutkittiin erityisesti palveluiden jakautumista eri palvelutyyppeihin. Pilottiprojektinympäristöön perehtymisessä auttoi alkuvaiheessa erityisesti kyseistä projektia koskenut raportti, jonka teki projektin ensimmäisenä vetäjänä toiminut opiskelija, Anna Hietakangas. Hän lähetti tekemänsä raportin kaikille pilottiprojektiin osallistuville opiskelijoille harjoittelujaksonsa päätyttyä. Raporttiin oli koottu perustietoja projektista, suunnitelma aikatauluista ja ohjelmateemoista sekä tiedot liikuntaryhmän jäsenistä yhteystietoineen (Hietakangas 2016).

Toimintaympäristöä kartoitettiin myös haastatteleamalla Hyvinvointiklinikan klinikka-osaava Anne Ketolaa ja tekemällä kyselyn vuonna 2016 harjoittelijoina toimineille fysioterapeuttiopiskelijoille. Perinteisesti toimintaympäristöön liittyviä asioita kartoitetaan ennen asiakasymmärrystä. Tässä tutkimuksessa nämä kaksi menivät kuitenkin ajallisesti päällekkäin, sillä tehtäessä projektia, jollaisesta osapuolilla ei ole kokemusta, tieto lisääntyy ajan kuluessa. Esimerkiksi projektiin osallistuneille opiskelijoille tehtävä kysely oli

ajankohtainen vasta siinä vaiheessa, kun jokainen ammattiryhmä oli osallistunut palvelutapaamisten ohjaamiseen.

Toimintaympäristökartoitus rajattiin koskemaan välitöntä toimintaympäristöä jättäen pois esimerkiksi kilpailija-analyysi. Syynä tähän on se, että Hyvinvointiklinikan ollessa osa Tampereen ammattikorkeakoulua sen liiketaloudellinen toiminta on rajoitettua. Ammattikorkeakoululain (14.11.2014/932, § 5) mukaan ammattikorkeakoulut eivät saa tavoitella voittoa eivätkä tuottaa taloudellista etua osakkeenomistajilleen tai toimintaan osallistuville. (Ammattikorkeakoululaki, 14.11.2014/932, § 5.) Hyvinvointiklinikan toiminta eroaa liiketaloudellisesti katsoen alan yritysten toiminnasta ja perinteistä kilpailuasetelmaa ei ole.

5.2.2 Klinikavastaavan avoin haastattelu

Klinikavastaava Anne Ketolan haastattelu toteutettiin 21.11.2016 ja se oli tyypiltään avoin haastattelu. Haastatteluaiheet (liite 1) koskivat Hyvinvointiklinikan taustatietoja, palveluita, opiskelijoita ja asiakkaita. Klinikavastaava kertoi hyvinvointiklinikan palveluista. Hänen mukaansa ryhmille tarjottavat hyvinvointipalvelut ovat keskeinen osa palvelukokonaisuutta ja ne on koettu erittäin tarpeellisiksi. Niistä tavallisimpia ovat allaspalvelut ja kuntosalipalvelut ja asiakkaita ovat esimerkiksi erilaiset yhdistykset. Haastatteluhetkellä Hyvinvointiklinikalla oli viikkotasolla 13 eri ryhmää ja ryhmätoimintaa oli tiedusteltu myös klinikan ulkopuolella toteutettavaksi. Haastateltava totesi, että hyvinvointipalveluista ostetuina on Tanita -kehonkoostumusmittaus. Sen lisäksi asiakkaat käyttävät myös muita mittauspalveluita ja käyvät myös kontrollikäynneillä. Klinikavastaava kertoi, että Hyvinvointiklinikalla on myös yhteistyötä organisaatioiden kanssa. Hyvinvointiklinikka on järjestänyt mm. Hyvinvointipäiviä ja TYHY-päiviä, joissa palvelutuotantoon on osallistunut tarvittaessa myös muut kuin fysioterapeuttiopiskelijat. (Ketola, 2016.)

Asiakaslähtöisyydestä keskusteltaessa klinikavastaava kertoi, että asiakkaiden tarpeisiin vastataan ketterästi räätälöiden palveluita asiakkaan toiveiden mukaisiksi. Palvelutuotanto viedään myös tarvittaessa asiakkaan luokse. Lisäksi huomiota kiinnitetään siihen, että asiakkaalle palvelun tuottaisi mahdollisuuksien mukaan aina sama henkilö. Tek-

niikka luo uusia mahdollisuuksia hyvinvointipalveluihin. Haastateltava mainitsi, että käytössä on ollut mm. etärannekkeita ja etävalmennustyökaluja. Keskusteltaessa moniammatillisesta yhteistyöstä hän totesi, että terveydenhoitajaopiskelijoita on ollut Hyvinvointiklinikalla suorittamassa mm. terveysneuvontapäiviä, joissa myös bioanalyttikko-opiskelijat ovat ottaneet verinäytteitä. Esimerkki moniammatillisesta yhteistyöstä on Feel Good Feel Safe –tapahtuma, jonka järjestämiseen on osallistunut TAMKin opiskelijoita eri aloilta. Tällaiset tapahtumat muiden muassa tuovat Hyvinvointiklinikalle TKI-pisteitä. (Ketola, 2016.)

Opiskelijoiden tarpeista ja tavoitteista kysyttäessä klinikkavastaava Anne Ketola (2016) kertoi, että fysioterapeuttiopiskelijat ovat innovatiivisia. Harjoittelujakson alussa opiskelijoita perehdytetään asiakkaan kontaktoimiseen ja klinikan tarjoamiin mittausmahdollisuuksiin. Harjoittelu-aika valmistaa opiskelijoita yrittäjyyteen liittyviin asioihin, palvelutuotannon lisäksi perehdytään myös mm. laskutuksen hoitamiseen. (Ketola, 2016.)

Henkilöstöressurssien mahdollisesta kehittämistarpeesta keskusteltaessa esiin nousi projektipintojen merkityksellisyys ennen harjoittelujaksoa Hyvinvointiklinikalla. Haastateltava kertoi, että Hyvinvointiklinikalla järjestetään tarvittaessa aika nopealla aikataululla markkinointitempauksia tai tapahtumia, joten projekti- ja tapahtumaosaamisesta olisi hyötyä opiskelijoille. Työskentely Hyvinvointiklinikalla on suhteellisen itsenäistä, joten se valmistaa opiskelijoita työelämään. (Ketola, 2016.)

Klinikkavastaava kertoi myös Cargotecin kanssa tehtävän hyvinvointipilottiprojektin taustoista ja vastaan tulleista toiveista. Projektin alkuvaiheessa oli käynyt ilmi, että valmennettavat toivoisivat enemmän yksilökäyntejä. Haastateltava mainitsi, että oli myös todettu, että Hyvinvointiklinikalla viiden viikon välein vaihtuva fysioterapeuttiopiskelijajoukko on vajaan vuoden kestoiseen projektiin haastava ratkaisu yhteyshenkilöjärjestelyksi. Jatkossa olisi siis tarkoitus, että yksi henkilö johtaa projektin loppuun asti. (Ketola, 2016.)

Klinikkavastaava Anne Ketolan haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelu toi tietoa toimintaympäristöstä. Haastattelusta poimittiin tutkimuksen kannalta olennaiset asiat ja ne klusteroitiin teemoittain. Jaottelu teemoihin on taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Klinikavastaavan haastattelusta esiin nousseita aiheita.

<p>Hyvinvointipalveluista yleensä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvinvointiklinikan palvelujen monipuolisuus • Asiakstarpeisiin vastaaminen ketterästi • Teknologia osana nykypäivän hyvinvointipalveluita 	<p>Harjoittelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opiskelijoiden innovatiivisuus • Asiakkaan kohtaamisen opettelu • Yrittäjyyteen ja itsenäiseen työskentelyyn opettelu
<p>Kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • TKI-pisteet 	<p>Pilottiprojekti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksi opiskelija johtamaan projektia • Yksilöllisen ohjauksen tarve

5.2.3 Kysely Hyvinvointiklinikalla harjoittelussa olleille opiskelijoille

Osana toimintaympäristökartoitusta tehtiin kysely Hyvinvointiklinikalla vuonna 2016 harjoittelussa olleille fysioterapeuttiopiskelijoille. Kyselyn tarkoitus oli hankkia laajalaisesti tietoa Hyvinvointiklinikan arjesta. Harjoittelijoina toimivat opiskelijat työskentelevät päivittäisten palveluiden lisäksi myös työelämäprojekteissa (Ketola 2016), joten heidän arkensa ymmärtämisestä on hyötyä kehitettäessä palveluita edelleen. Kysely toteutettiin ajalla 1.-16.12.2016 ja se lähetettiin 36 fysioterapeuttiopiskelijalle sähköpostitse. Vastauksia kyselyyn tuli seitsemän, joten vastausprosentti jäi suhteellisen alhaiseksi olleen 19,4. Vastausprosenttia mahdollisesti selittää se, että kevätlukukaudella 2016 harjoittelunsa suorittaneiden opiskelijoiden harjoittelujaksosta oli ehtinyt kulua kauan aikaa. Koska osa opiskelijoista oli valmistumassa pian kyselyn toteutusajankohdan jälkeen, on myös sillä saattanut olla vaikutusta vastausprosenttiin.

Kysely muodostui kolmesta eri osiosta: päivittäinen asiakaspalvelu ja palvelutuotanto, työharjoittelu sekä pilottiprojekti. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin asiakstarpeista, asiakkaiden tyytyväisyydestä ja mahdollisista kehittämiskohteista tai potentiaalisista palveluvaihtoehtoista. Harjoittelijoiden kokemuksen mukaan tärkeimpiä hyvinvointipalveluita asiakkaille olivat hieronta, kehonkoostumusmittaus ja erilaiset tutkimukset, testit sekä harjoitteluohjeet. Asiakkaille tärkeitä asioita vaikuttivat olleen myös opiskelijoiden osaaminen, hyvä asiakaspalvelu ja edullinen hinta. Tyytyväisyyttä asiakkaat olivat ilmaisseet myös mm. hintaan, yleiseen asiakaspalveluun, ammattitaitoon ja osaamiseen sekä Hyvinvointiklinikan tiloihin. Parannusta asiakkaat olivat toivoneet esimerkiksi tiedotukseen ja markkinointiin. Epätietoisuutta oli ollut esimerkiksi Hyvinvointiklinikan sijainnin ja ajanvarauksen suhteen. Asiakkaat olivat toivoneet myös iltavastaanottoa.

Kyselyn jokaisessa kolmessa osiossa oli ideointi-kohta. Neljännessä kysymyksessä vastaajaa pyydettiin ideoimaan jokin palvelu ja perustelemaan, että miksi suunnittelisi sellaisen palvelun. Ideointi-kysymyksen tarkoituksena oli opiskelijan osallistaminen ideointiin ja potentiaalisten palveluiden kartoittaminen. Kysymyksen piilotavoitteena oli myös pyrkiä herättämään vastaajaa pohtimaan asiaa eri kantilta ja kertomaan asiakkaiden tarpeista. Saadut vastaukset koskivat hyvinvointipalveluihin liittyvän teknologian hyödyntämisen lisäämistä ja hyvinvointipalveluiden hyvää tasoa. Vastauksissa mainitut kehittämistoiveet liittyivät TAMKin järjestelyihin, esimerkiksi opintolinjat koettiin olevan kovin erillään. Vastauksesta välittyi, että toivottiin yhteistyön lisäämistä yli ammattirajojen.

Kyselyn harjoitteluosio koski harjoittelijoiden tarpeita tai tavoitteita sekä kehitysideoita. Viiden viikon harjoittelu oli ajanjakso, jolloin fysioterapeuttiopiskelija osallistui Hyvinvointiklinikan toimintaan ja myös pilottiprojektiin. Hyvinvointiklinikalla työskentelyn tavoitteita ja tarpeita koskevassa kysymyksessä vastausten joukosta oli selvästi erotettavissa keskeisimpinä asioina yrittäjyyteen liittyvä oppiminen sekä asiakkaiden ohjaamiseen ja yleiseen asiakaspalveluun liittyvä oppiminen. Fysioterapeutin ammattiin liittyviä tavoitteita olivat esimerkiksi ongelman ratkaisutaidon kehittäminen ja laitteisiin perehtyminen siten, että niitä osaa hyödyntää hoidoissa. Tavoitteiksi ilmoitettiin myös projektien toteuttaminen hyvin sekä yhteistyö opiskelijatiimissä. TAMKin opetusjärjestelyjä koski vastaus, jossa harjoittelija ilmaisi tyytymättömyytensä harjoittelujaksojen aikatauluttamiseen ja kertoi halunneensa suorittaa harjoittelun jo aiemmin.

Ideointikysymyksen tuli erilaisia vastauksia. Kolme vastaajaa oli kokenut Hyvinvointiklinikan ilmapiirissä kireyttä ja kolme vastaajaa taas pohti asioita, jotka liittyvät TAMKin järjestelyihin. Ilmapiiriin liittyen vastauksissa pohdittiin viestinnän puutteen ja klinikka-vastaavan työmäärän ja työstressin vaikutusta ilmapiiriin. Ratkaisuksi ehdotettiin suoraa ja rakentavaa keskustelua asianosaisten kesken. Hyvinvointiklinikalle asetetut tulosvaatimukset koettiin yhden vastauksen perusteella negatiivisena asiana. Harjoittelija totesi, että oppiminen tulee jäämään toissijaiseksi, jos opiskelijoiden tulee tehdä Hyvinvointiklinikalle voittoa. Yksi vastaaja arveli viiden viikon työharjoittelun olevan riittämätön aika, jos on tarkoitus tehdä pitkiä projekteja yrityksille. Hän ehdottikin, että opiskelijat tekisivät harjoittelua Hyvinvointiklinikalla kahtena päivänä viikossa pidemmällä ajanjaksolla. Kahden vastauksen perusteella perehdytys oli koettu puutteelliseksi tarpeeseen nähden. Perehdytykseen toivottiin sisältyvän järjestelmällisesti kaikki työtehtävät tilityksestä lähtien. Eräässä vastauksessa mainittiin, että avuksi oli tehty perehdytysopas, jonka pohjalta

harjoitteluun perehtyminen helpottuisi. Yksi vastaaja kertoi, että Hyvinvointiklinikan palveluista ei olla riittävän tietoisia TAMKilla, joten sisäistä markkinointia tulisi lisätä.

Kyselyn viimeisessä eli pilottiprojektia koskevassa osuudessa kartoitettiin esiin tulleita asiakastarpeita ja mahdollisia kehittämiskohteita. Tämän osion kysymyksiin tuli ainoastaan yksi vastaus. Vastauksessa mainittiin konkreettisia tavoitteita kuten kunnon kohottaminen, painon pudottaminen, elintavat jne. Työnantajan osalta vastauksessa todettiin edellä mainittujen vaikutus työtehoon. Projektin kehitysideana vastaaja totesi, että asioiden sujumiseksi projektia johtavan opiskelijan tulisi olla tehokas ohjaamaan ja delegoimaan. Taulukossa 4 on kyselyssä esiin tulleita opinnäytetyön ongelmanasettelun kannalta oleellisia teemoja.

TAULUKKO 4. Harjoittelijoille tehdyssä kyselyssä esille nousseita asioita.

PÄIVITTÄINEN ASIAKASPALVELU JA PALVELUTUOTANTO	
<p>1. Asiakkaille tärkeimpiä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opiskelijoiden osaaminen • Hyvä asiakaspalvelu • Edullinen hinta • Palvelutyypeistä: hieronta, kehonkoostumusmittaukset, erilaiset tutkimukset jne. 	<p>2. Asiakkaat tyytyväisiä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvä asiakaspalvelu • Edullinen hinta • Opiskelijoiden osaaminen
<p>3. Asiakkaat toivoneet parannusta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Markkinointiviestintä ja tiedottaminen (sijainti, mainonnan lisääminen ym.) • Aikataulut ja ajanvaraus (esim. ilta-ajat) • Yleinen sujuvuus 	<p>4. Palveluihin liittyvää ideointia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknologian hyödyntämistä lisää hyvinvointipalveluissa • TAMKin järjestelyiden kehittäminen: moniammatillisen yhteistyön lisääminen
TYÖHARJOITTELU	
<p>5. Työharjoitteluun liittyvät tarpeet ja tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yrittäjyyteen liittyvä oppiminen • Asiakkaiden ohjaamiseen ja yleiseen asiakaspalveluun liittyvä oppiminen 	<p>6. Kehitysideoita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pehdytykseen panostaminen • Tiedonpuutteen vaikutus ilmapiiriin • TAMKin järjestelyihin liittyviä asioita (tulosvaatimukset, harjoittelujaksot ym.)
PILOTTIPROJEKTI (<i>ainoastaan yksi opiskelija vastasi tämän osion kysymyksiin</i>)	
<p>7. Asiakkailta tulleita toivomuksia ja tarpeita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunnon kohottaminen • Painonhallinta • Ravitsemusasiat • Unen laatu 	<p>8. Kehitysideoita koskien projektia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektia johtavan opiskelijan delegointitaidot

5.2.4 Liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelu

Haastattelin Cargotecin liikuntaryhmän yhteyshenkilöä, QEHS Manager Minna Valajaa pilottiprojektiin liittyvistä kokemuksista. Haastattelulla oli tarkoitus saada tietoa siitä, miten projektin alku oli asiakkaan silmin sujunut ja millaisia odotuksia liikuntaryhmän jäsenillä oli. Haastattelu toteutettiin Cargotecin Tampereen toimipisteessä 7.12.2016. Haastatteluajankohtaan mennessä projektiin liittyviä kokemuksia oli ehtinyt kertyä 2,5 kuukauden ajalta. Haastattelun kysymykset ovat liitteessä 3.

Ensimmäinen kysymys käsitteli hyötynäkökulmia ja arvoja. Liikuntaryhmän yhteyshenkilönä projektissa toiminut Minna Valaja (2016) kertoi, että yksilöllinen tuki ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tähtääminen koettiin tärkeänä. Fyysisen hyvinvoinnin lisäksi siis myös henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi kiinnostivat liikuntaryhmän jäseniä. Haastateltava totesi esimerkiksi stressinhallinnalla olevan merkittävä osuus hyvinvointiin. Ruokavaliioon liittyvä tieto koettiin hänen mukaansa projektissa tärkeäksi ja projektimuotoisessa toteutuksessa positiivista oli myös oman kehityksen seuranta. (Valaja 2016.)

Toisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, että mitkä arvoista olivat tärkeimpiä ja vaikuttaisivat ostopäätöksen syntymiseen. Haastateltava totesi, että luultavasti eniten merkitsisi se, miten projektissa tuetaan yksilöllisesti ja millaisia tuloksia on aikaansaatu aiemmin. Hän myös kertoi, että osallistujilla on erilaisia toiveita, joihin sisältyy myös mm. työkyvyn ylläpitämiseen ja yleiseen hyvinvointiin liittyviä asioita. (Valaja 2016.)

Odotukset, joita liikuntaryhmällä oli ennen projektin alkua, liittyivät kunkin henkilökohdaksiin tavoitteisiin. Haastateltava totesi projektin alkuvaiheessa olleen vaikeuksia, kun hyvinvointiprojektia hoitavista opiskelijoista ei ollut kuulunut useampaan viikkoon ja etävalmennustyökalun käyttöä ei oltu opeteltu riittävästi. Aloitukseen olisi kaivattu systemaattisempaa otetta. (Valaja 2016.)

Haastattelun kokemukseräiset kysymykset kartoittivat palvelutuotannon, yhteydenpidon, aikataulutuksen ja asiakaspalvelun sujumista. Haastateltava Minna Valaja (2016) kertoi, että hyvinvointipalvelutuotanto oli koettu asiakkaan puolelta hyväksi. Valmennettavat olivat saaneet yksilöllisiä harjoitteita, jotka olivat motivoineet heitä. Yhteydenpidon suhteen sen sijaan oli ollut ongelmaa. Liikuntaryhmän jäsenillä ei esimerkiksi ollut aluksi tiedossa, että valmentajina toimivat fysioterapeuttiharjoittelijat vaihtuvat viiden viikon

välein. Aikataulutuksen haastateltava koki onnistuneen kohtuullisen hyvin. Hän kuitenkin totesi, että välillä palvelutapaamiset osuvat ajankohtaan, jolloin useampi valmennettava on estynyt osallistumasta. Asiakaspalvelu oli haastateltavan mielestä sujunut heikkomman alun jälkeen hyvin. (Valaja 2016.)

Etävalmennustyökalu Movendos mCoachia liikuntaryhmän jäsenet pitivät Valajan (2016) mukaan toimivana yhteydenpitokanavana ja he olivatkin siihen tyytyväisiä. Kehityskohteena haastateltava näki sen, että projektin alussa tehtävänä olleeseen ruokapäiväkirjaan ei oltu vielä saatu palautetta. Hän toivoi asiaan vielä palattavan. Odotukset, joita liikuntaryhmän yhteyshenkilöllä oli projektin loppuajalle, liittyvät aikataulujen sopimiseen ajoissa, jotta tulevaa olisi helpompi suunnitella. (Valaja 2016.)

Haastattelussa oli CIT-menetelmään pohjautuva kysymysvastinpari, jolla pyrittiin kartoittamaan asioita, jotka tekisivät asiakkaan erittäin tyytyväiseksi tai erittäin tyytymättömäksi. Liikuntaryhmän yhteyshenkilö viittasi tässä kohtaa projektin alun kokemuksiin, ja mainitsi, että projektisuunnitelmaa ei oltu tehty. Projektin suunnitteleminen yhdessä olisi tehnyt hänet erittäin tyytyväiseksi. Asia, mikä tekisi hänet puolestaan erittäin tyytymättömäksi, liittyy yhteydenpidon puutteeseen. Hän kertoi, että tyytymättömyyttä aiheuttaisi esimerkiksi tilanne, jos yhteydenpito lakkaisi ja kysymyksiin ei saataisi vastausta. Haastateltava käytti vastauksessa ilmaisua ”...kukaan ei enää olisikaan kiinnostunut meistä”. Hän korosti säännöllisen kommunikoinnin tärkeyttä ja totesi, että esimerkiksi kuukausipalaveri voisi olla hyvä vaihtoehto keskustella ja suunnitella tulevaa. Palaveri voisi toimia myös väliaikaseurantana, jolloin nähtäisiin, onko tavoitteessa edetty ja tarvitseeko tehdä jotain muutoksia. (Valaja 2016.)

Muita kehittämisehdotuksia liikuntaryhmän yhteyshenkilö Minna Valajan (2016) mukaan oli yhteydenpidon keskittäminen. Hän totesi, että projektin yhteydenpidon voisi keskittää yhdelle tai kahdelle henkilölle. Tällöin tieto ei niin helposti katoaisi ja projektissa säilyisi yhteneväisyys. Movendoksen osalta haastateltava totesi, että ohjelma tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia, mutta sen käyttö kannattaa opetella kunnolla pääkäyttäjätasolla. Hän ehdotti konseptoitavan projektin kuvaamista prosessitasolla, jotta kaikki sidosryhmät voisivat suunnitella asioita sen mukaisesti. Hän toivoi myös TAMKIn opettajia mukaan projektiin. (Valaja 2016.)

Haastateltava kehui Hyvinvointiklinikkaa monipuoliseksi paikaksi, jolla on hyvät tilat ja potentiaalia yritysyhteistyöhön. Hän suositteli lisäämään Hyvinvointiklinikan palveluiden markkinointia. Ideoitaessa mahdollisia hyvinvointipalveluja hän totesi, että hyvinvointia käsittelevät ajankohtaisiin teemoihin liittyvät luennot voisivat olla hyvä palveluidea myös koko yritystä ajatellen. Hän koki pilottiprojektin kaltaiset hyvinvointiprojektit mittauksineen ja yksilöllisine ohjeistuksineen hyvänä palveluideana. (Valaja 2016.)

Liikuntaryhmän yhteyshenkilö Minna Valaja (2016) totesi, että jos yrityksille taustoittaa kunnolla hyvinvointiprojektien vaikutukset työntekijöiden hyvinvointiin, niin projektiyhteistyö voisi lisääntyä. Haastateltava totesi, että hyvinvointiprojekti pohjautuu yksilön tarpeisiin, mutta että yritykset ovat kiinnostuneita kehittämään työntekijöitään ja varmistamaan työkyvyn säilymisen. QEHS Manager Minna Valajan (2016) mukaan on yleisesti tiedossa, että työhyvinvointi edistää tuottavuutta, hyvinvointia ja motivaatiota ja sitä, että viihtyy työssään. Hän totesi, että hyvinvointiprojektissa on hyvä ottaa huomioon fyysisen puolen lisäksi myös sosiaalinen puoli, kuten työelämän taidot ja oman elämän hallintakeinot. Moniammatillisen yhteistyön kannattaminen kävi ilmi haastateltavan todetessa, että sosionomi-, sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajaopiskelijat voisivat tuoda hyödyllistä tietoa projektiin. Näitä olisivat haastateltavan mukaan esimerkiksi työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja esimies- ja alaistaitoihin liittyvät asiat. Haastateltava totesi, että ihmisten olisi hyvä osata kohdella toisiaan hyvin, sillä työyhteisö kärsii pahantuulisuudesta. Työelämätaitoihin kuuluisi hänen mielestään myös esimerkiksi stressin aiheuttajiin perehtyminen. Cargotecin liikuntaryhmä oli ehdottanut Hyvinvointiklinikalle aktiivisesti ohjelmateemoja, mutta toiveena oli, että myös Hyvinvointiklinikka ehdottaisi palveluvaihtoehtoja. (Valaja, 2016.)

Liikuntaryhmän yhteyshenkilönä toimineen Minna Valajan haastattelu nauhoitettiin ja litteroitiin. Vastauksista poimittiin tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. Poimitut lauseet pelkistettiin muutamaa sanan pituisiksi ilmaisuiksi. Vastaukset ja pelkistetyt ilmaisut ovat liitteessä 4.

Pelkistämisen jälkeen ilmaisut klusteroitiin yhdeksäksi alaluokaksi (taulukko 5). Eniten haastattelussa toistui tiedonkulkuun ja kommunikointiin liittyvät asiat. Muita klustereita muodostivat seuraavat teemat: yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, suunnittelun

merkitys, asiakaspalvelun merkitys, valmennuksen työkalut ja tekninen osaaminen, seurannan merkitys, erilaiset ohjelmasisältöihin liittyvät toiveet, markkinointi ja TAMKin järjestelyihin liittyvät asiat.

TAULUKKO 5. Pelkistettyjen vastausteemojen klusterointi alaluokiksi.

ALALUOKAT	
<p>Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksilöllinen tuki • Yksilöllisten harjoitteiden merkitys motivaatioon • Väliaikaseurannan merkitys yksilöille 	<p>Seurannan merkitys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edistymisen seuranta • Väliaikaseurannan merkitys yksilöille
<p>Tiedonkulun ja kommunikoinnin parantaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedonkulun puute • Yhteydenpidon haasteet alussa • Asian selviäminen kommunikoimalla • Ruokapäiväkirjat: palautteen unohtuminen • Projektisuunnitelman puuttuminen • Yhteydenpidon merkitys tyytyväisyyteen • Asiakkaan huomioimisen merkitys • Säännöllisen kommunikoinnin merkitys • Yhteyshenkilön vaihtumiseen liittyvät haasteet • Projektin prosessien kuvaaminen • Palveluiden aktiivisempi markkinointi asiakasyritykselle 	<p>Ohjelmasisältöihin liittyvät toiveet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kokonaisvaltainen hyvinvointi • Unen laatu ja stressipalautuminen • Työkyvyn ylläpito • Yleinen hyvinvointi • Tavoitteiden monipuolisuus • Hyvinvointitietoutta luentojen avulla • Työelämätaidot osana hyvinvointia
<p>Suunnittelun merkitys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sujumattomuuden aiheuttama pettymys • Aikataulujen sopiminen aikaisessa vaiheessa tärkeää • Ruokapäiväkirjat: palautteen unohtuminen • Suunnittelun ja järjestelmällisyyden puute • Projektisuunnitelman puuttuminen • Projektin prosessien kuvaaminen 	<p>Markkinointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvinvointiklinikan monipuolisuus • Markkinoinnin lisääminen • Palvelun hyötyjen tiedoksi saattaminen • Työhyvinvoinnin vaikutus tuottavuuteen markkinointivalttina • Palveluiden aktiivinen tarjoaminen • Aiempien tulosten merkitys palvelun ostoa harkittaessa
<p>Asiakaspalvelun merkitys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan huomioimisen merkitys • Palveluiden aktiivinen tarjoaminen • Ruokapäiväkirjat: palautteen unohtuminen 	<p>TAMKin järjestelyihin liittyvät asiat</p> <ul style="list-style-type: none"> • TAMKin sisäinen viestintä • Moniammatillisuuden lisääminen
<p>Valmennuksen työkalut ja tekninen osaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soveltuva ja havainnollinen etävalmennustyökalu • Ohjelman käytön opettelemisen merkitys 	

Alaluokista muodostettiin neljä yläluokkaa (taulukko 6), jotka ovat viestintä ja vuorovaikutus, ohjaus ja tuki, hallinnointi ja palvelun sisällöllinen kehittäminen. Vaikka asiakaspalvelu ja markkinointi ovat jo sinänsä merkittäviä kokonaisuuksia, ne on käsitelty tässä

viestinnän alaisuudessa, koska niiden merkitys on viestinnällinen. Hallinnoinnin yläluokka jakaantuu projektihallinnalliseen suunnittelun alaluokkaan ja projektin ulkopuolista asioista koostuneeseen TAMKin järjestelyihin.

TAULUKKO 6. Alaluokkien abstrahointi yläluokiksi.

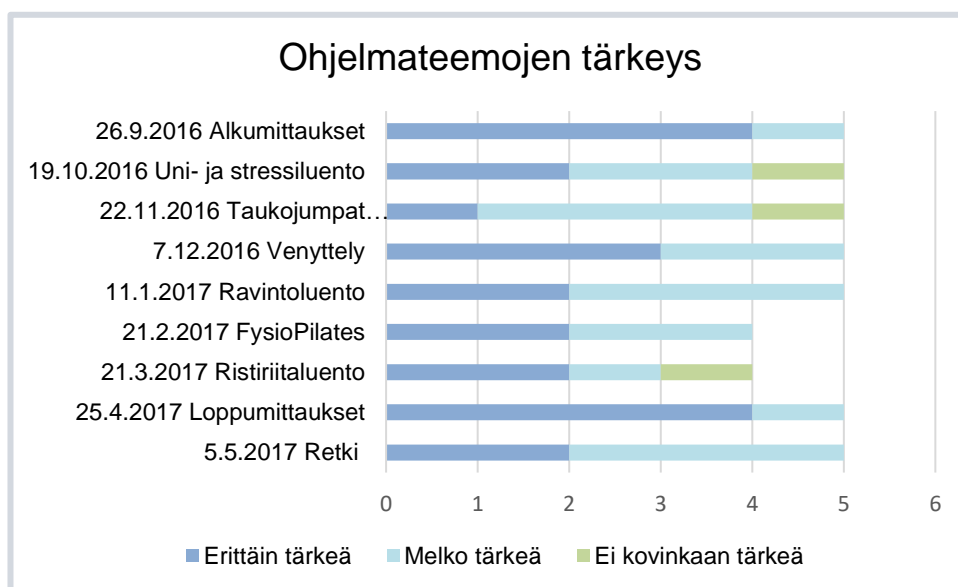
YLÄLUOKAT	
<p>Viestintä ja vuorovaikutus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedonkulun ja kommunikoinnin parantaminen • Markkinointi • Asiakaspalvelun merkitys 	<p>Hallinnointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suunnittelun merkitys • TAMKin järjestelyihin liittyvät asiat
<p>Ohjaus ja tuki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen • Seurannan merkitys • Valmennuksen työkalut ja tekninen osaaminen 	<p>Palvelun sisällöllinen kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelmasisältöihin liittyvät toiveet

5.2.5 Kysely liikuntaryhmän jäsenille

Liikuntaryhmän 11 jäsenelle toteutettiin e-lomakekysely ajalla 22.2.-8.3.2017. Koska kehittämistehtävän lopputuotoksen, palvelukonseptin tuli olla valmis toukokuun 2017 aikana, kyselytutkimus toteutettiin kesken projektin. Projektia oli takana kuusi tapaamiskertaa ja jäljellä oli vielä kolme. Kaikista ohjelmateemoista ei siis ollut vielä kokemusta kyselyajankohtana, joten kyselyssä kartoitettiin kokemusten sijaan sitä, kuinka tärkeänä ohjelmateemaa pidettiin. Vastauksia kyselyyn tuli viisi, joten vastausprosentti oli 45. Vastaustapa oli anonymi, eli jokainen vastaaja kirjautui kyselyyn samoilla tunnuksilla. Kyselyn vastausprosentti myötäili suurin piirtein osallistujaprosenttia palvelutapaamisissa, pois lukien testauksia, joihin osallistuivat kaikki valmennettavat. Kysely on liitteessä 5.

Kyselyssä tutkittiin mm. projektiin liittyviä kokemuksia, palvelutapaamisten ohjelmateemojen tärkeyttä ja projektiin liittyviä kehittämisehdotuksia. Kysely koostui kahdesta osiosta, jotka sisälsivät yhteensä kuusi kysymystä. Ensimmäinen osio liittyi pilottiprojektin ohjelmasisältöön. Kysymyksessä 1 oli lueteltu ohjelmateemat päivämäärineen ja vastaajaa pyydettiin arvioimaan kunkin teeman tärkeys neliportaisessa asteikossa. Lisäksi ohjelmateemojen kohdalla oli mahdollisuus tarkentaa vastaustaan lisätiedolla.

Kaikista tärkeimpinä teemoina pidettiin alkumittauksia ja loppumittauksia. Neljä viidestä vastaajasta piti niitä erittäin tärkeänä ja yksi vastaajista melko tärkeänä. Kolmanneksi merkittävin ohjelmateema kyselyn perusteella oli venyttely, jota kolme vastaajaa piti erittäin tärkeänä ja kaksi melko tärkeänä. Neljänneksi tärkein oli FysioPilates ja viidenneksi korkeimmalle arvostettiin ravintoluento. Kuviossa 4 näkyy ohjelmateemojen tärkeys vastauksineen.



KUVIO 4. Pilottiprojektissa olleiden palvelutapaamisten ohjelmateemojen tärkeys liikuntaryhmän jäsenten mielestä.

Lisätietoa-kohdissa oli joitakin tarkennuksia. Ravitsemusluento –kohtaan yksi vastaaja oli kommentoinut, että ”*Ruokapäiväkirjan kommentteja ei vielä kukaan ole saatu.*” Vastaus viittasi syksyllä olleeseen etätehtävään, jossa osallistujien tuli pitää ruokapäiväkirjaa. Ruokapäiväkirjojen analysointi oli jäänyt tekemättä.

Tiedonkulun ongelmat tulivat ilmi tässäkin kysymyksessä. FysioPilates –teeman kohdalla yksi vastaaja oli todennut, että ”*Tän kun olisi tiennyt etukäteen, niin olisin mielellään osallistunut.*” Vastaaja mainitsi, että ei ollut löytänyt tietoa teemasta etukäteen. Loppumittaukset –teeman kohdalle yksi vastaajista oli maininnut, että: ”*Kiva tietää onko mitään tapahtunut.*” Tällä viitattiin oman kehityksen seurantaan. Lisätiedoksi kirjoitetut asiat olivat merkittäviä tietoja tutkittaessa sitä, että miten hyvinvointiprojektia tulisi toteuttaa ja kehittää. Yhteenvetona voisi todeta, että toiminnalliset ohjelmateemat saivat korkeimmat pisteet ohjelmateemojen tärkeydessä.

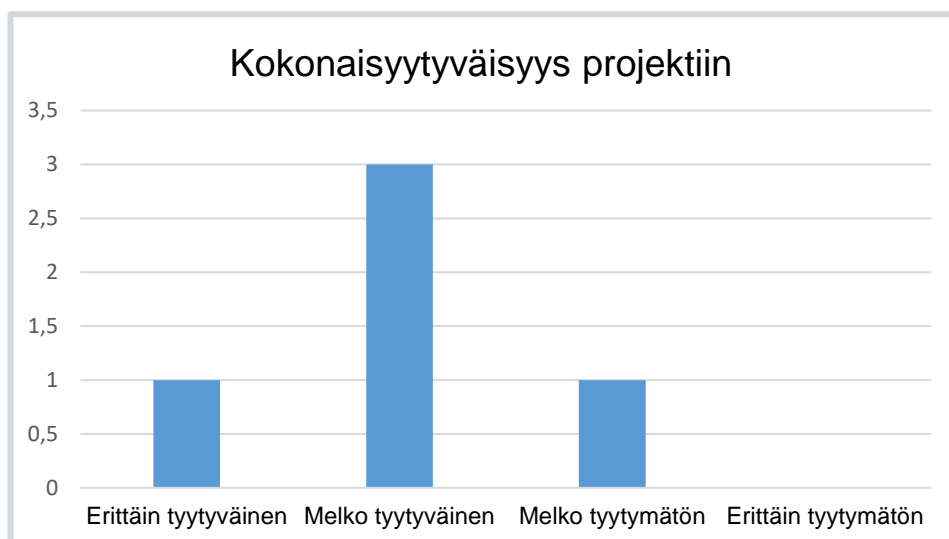
Toisen kysymyksen kohdalla vastaajalla oli mahdollisuus kertoa, jos olisi toivonut jonkin muun hyvinvointipalveluihin liittyvä teeman sisältyvän ohjelmaan. Kysymykseen tuli kolme vastausta, joista kahteen sisältyi toive ravitsemustiedosta. Sen lisäksi mainittiin kerran kuntosali ja kerran jooga.

Kysymys numero kolme pyysi vastaajaa kertomaan, että mikä projektissa on ollut parasta ja miksi. Kysymykseen vastasi kolme henkilöä. Vastaukset liittyivät oman aktiivisuuden seurantaan Movendoksessa, joka koettiin koukuttavaksi. Projektin koettiin myös tuoneen uusia ideoita arkiliikuntaan ja hyvinvointiin. Lisäarvoa yhdelle vastaajista tuotti se, että hän koki tutustuneensa työkavereihinsa paremmin.

Neljännessä kohdassa vastaajan tuli kertoa mitä asioita projektissa kehittäisi ja miten. Kysymykseen tuli neljä vastausta, jotka olivat keskimäärin pidempiä kuin muiden kohtien vastaukset. Kolme vastaajaa toivoi parempaa viestintää ja aktiivisempaa vuorovaikutusta. Kahdessa vastauksessa toivottiin liikunnan osalta henkilökohtaisempaa ohjelmaa. Myös ruokavalio mainittiin tässä kohtaa, samoin kuin projektisuunnitelman tekeminen. Yksi vastaajista mainitsi, että verikokeiden ottamisesta oli keskusteltu aiemmin. Hän ehdotti verikokeiden ottamista sekä projektin alussa että lopussa.

Viidennessä kysymyksessä vastaajaa pyydettiin kertomaan, että mitkä asiat olivat tärkeimpiä sen kaltaisessa projektissa. Kysymykseen vastasi kolme henkilöä. Vastauksissa mainittiin säännöllisyys, aktiivisuus, yhteistyö, liikunnan ilo ja lisäksi sekä ohjaajien että ohjattavien motivaatio. Kysymys 5 mahdollisti sen, että vastaaja voi poimia myös edeltävien vastausten joukosta ne kaikkein merkityksellisimmät asiat projektin toteuttamisen kannalta. Vain yksi vastaaja oli tässä kohtaa maininnut samoja asioita, joita oli kehittämistä koskevassa kysymyksen kohdalla (kysymys 4). Saadut vastaukset koskivat säännöllisyyttä ja aktiivisuutta vuorovaikutuksessa.

Kysymys 6 kuului ”Kokonaistyytyväisyytesi projektiin tällä hetkellä?” Vaihtoehtojen skaala oli neliportainen erittäin tyytyväisestä erittäin tyytymättömään. Tämä kysymys sai viisi vastausta, joista kolmessa vastaaja ilmoitti olevansa melko tyytyväinen projektiin. Yksi vastaaja ilmoitti olevansa erittäin tyytyväinen ja yksi puolestaan melko tyytymätön. Kokonaistyytyväisyyttä kuvaava jakauma on kuviossa 5.



KUVIO 5. Liikuntaryhmän jäsenten kokonaistyytyväisyyden jakauma.

Kyselyn tulosten yhteenveto

Kysely laadittiin opinnäytteen tutkimuskysymyksiä silmällä pitäen. Tarkoituksena oli kartoittaa hyvinvointiprojektiin osallistuvien palvelutarpeita, jotta palvelua kehitettäisiin tarpeita vastaavaksi. Vastauksia analysoitaessa poimittiin tutkimuskysymysasettelun kannalta olennaisia asioita. Poimitut vastaukset koskivat toiveita ja kokemuksia siitä, mikä on ollut parasta, sekä kehityskohteita ja asioita, jotka ovat tärkeitä tämänkaltaisen projektin toteuttamisessa. Esiin nostettuja asioita käsiteltiin ensin pelkistämisen avulla kirjaimella ne lyhyiksi muutaman sanan pituisiksi ilmaisuiksi (liite 6).

Pelkistämisen jälkeen vastaukset klusteroitiin alaluokiksi (taulukko 7). Alaluokkia muodostui yhteensä kahdeksan: tiedonkulun ja kommunikoinnin parantaminen, seurannan merkitys, suunnittelun parantaminen, ohjauksen ja tuen merkitys, yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, sosiaalinen merkitys, ohjelmasisältöihin liittyvät toiveet ja motivaation merkitys. Osa pelkistetyistä ilmaisuista liittyy useampaankin alaluokkaan, esimerkiksi valmentajien palautetta koskevan vastaus liittyy tiedonkulun ja kommunikoinnin parantamiseen, seurantaan sekä ohjauksen ja tuen tarpeeseen. Samoin tapaamisten säännöllisyys koskee sekä tiedonkulun ja kommunikoinnin parantamista, että suunnittelun parantamista.

TAULUKKO 7. Pelkistettyjen ilmaisujen klusterointi alaluokkiin. Osa vastauksista liittyy useampaan alaluokkaan.

ALALUOKAT	
<p>Tiedonkulun ja kommunikoinnin parantaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viestinnän parantaminen • Vuorovaikutuksen lisääminen valmentajien kanssa • Tapaamisten säännöllisyys • Valmentajien palautteen merkitys • Yhteyskatkos harjoittelijajoukon vaihtuessa 	<p>Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henkilökohtaiset ohjeet • Henkilökohtaisuuden merkitys liikunnan ohjauksessa • Vaihtoehdon saaminen tarvittaessa • Henkilökohtainen ohjelma • Tavoitteiden mukaiset harjoitteet
<p>Seurannan merkitys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oman aktiivisuuden seuranta • Movendos aktivoi toimimaan • Valmentajien palautteen merkitys • Veriarvojen seuranta 	<p>Sosiaalinen merkitys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liikunnan ilon jakaminen • Työkavereihin tutustuminen • Yhteistyö ja innostuminen
<p>Suunnittelun parantaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektisuunnitelma ja alisuunnitelmat • Suunnitelmallisuus ja sovitut asiat • Tapaamisten säännöllisyys • Yhteyskatkos harjoittelijajoukon vaihtuessa 	<p>Ohjelmasisältöihin liittyvät toiveet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uusien ideoiden saaminen • Ravitsemustietouden lisääminen • Saliharjoittelun perusteiden oppiminen • Yoga • Veriarvojen seuranta
<p>Ohjauksen ja tuen merkitys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valmentajien palautteen merkitys • Uusien ideoiden saaminen • Yhteyskatkos harjoittelijajoukon vaihtuessa 	<p>Motivaation merkitys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Movendos aktivoi toimimaan • Motivoituneet valmentajat • Motivoituneet osallistujat • Uusien ideoiden saaminen

Kahdeksan alaluokkaa jaettiin yläluokiksi abstrahoinnin avulla. Muodostuneet yläluokat ovat ohjauksen ja tuen tarve, palvelun sisällön kehittäminen, viestinnän ja vuorovaikutuksen tarve sekä hallinnoinnin kehittäminen. Yläluokkiin jako on taulukossa 8.

TAULUKKO 8. Alaluokkien abstrahointi yläluokiksi.

YLÄLUOKAT	
<p>Ohjauksen ja tuen tarve</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen • Seurannan merkitys • Ohjauksen ja tuen merkitys • Motivaation merkitys 	<p>Viestinnän ja vuorovaikutuksen tarve</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiedonkulun ja kommunikoinnin parantaminen • Sosiaalinen merkitys
<p>Palvelun sisällön kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjelmasisältöihin liittyvät toiveet 	<p>Hallinnoinnin kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suunnittelun parantaminen

5.2.6 Kysely pilottiprojektiin osallistuneille opiskelijoille

Pilottiprojektin edettyä vaiheeseen, jolloin opiskelijoiden ammattiryhmistä kaikki olivat osallistuneet palvelutapaamisten ohjaamiseen, oli sopiva ajankohta selvittää heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään projektista. Terveystenhoitajaopiskelijat olivat ohjanneet palvelutapaamiset lokakuussa 2016 sekä tammikuussa 2017. Sosionomiopiskelijoiden ohjausvuoro oli maalikuussa 2017, jonka jälkeen kysely toteutettiin. Kysely tehtiin projektiin koko sen keston ajan osallistuneille terveydenhoitaja- ja sosionomiopiskelijoille sekä niille fysioterapeuttiopiskelijoille, jotka olivat olleet projektiohjauksessa mukana alkuvuonna 2017. Kysely toteutettiin e-Lomake-ohjelmalla ja linkki kyselyyn lähetettiin 13 opiskelijalle sähköpostitse 28.3.2017. Heille lähetettiin vielä muistutussähköposti 10.4.2017, koska siihen mennessä kyselyyn oli tullut ainoastaan yksi vastaus. Samalla vastausaikaa jatkettiin 18.4.2017 saakka. Kyselyn päättyessä vastauksia oli tullut lopulta neljä, tällöin vastausprosentiksi tuli 30,8.

Taustakysymyksenä kyselylomakkeella kartoitettiin vastaajan tutkintoa. Varsinaisia kysymyksiä oli kolme (liite 7). Kysymykset koskivat asiakkaiden toiveita, pilottiprojektin kehittämiskohteita sekä asioita, joita olisi hyvä huomioida, jotta toiminta tukisi opiskelijan työskentelyä projektissa. Vastauksista kävi ilmi, että myös opiskelijat olivat kokeneet tiedonkulun riittämättömänä. Hyvinvointiklinikan harjoittelijoiden vaihtuvuuden johdosta muiden opiskelijoiden parissa oli ilmennyt epäselvyyttä toiminnan suhteen. Ongelmallisena oli koettu myös se, että projektia ei oltu johdettu selkeästi. Yhteistyöpalavereita olisi kaivattu enemmän ja tietoa ajankohdasta olisi toivottu aikaisemmin.

Kysely toi tietoa opiskelijoiden kokemuksista projektissa. Vastauksissa oli samoja teemoja kuin liikuntaryhmän jäseniltä saaduissa palautteissa. Keskeisimmät kehityskohteet tai huomioon otettavat asiat tämän kaltaisessa projektissa liittyivät opiskelijoiden vastausten perusteella tiedonkulkuun ja vuorovaikutukseen, suunnitteluun, johtamiseen sekä säännöllisyyteen. Myös moniammatillista yhteistyötä toivottiin ja yhdessä vastauksessa projektin pituudeksi ehdotettiin kolmea kuukautta. Taulukossa 9 vastauksia on klusteroitu eri teemojen alle.

TAULUKKO 9. Keskeiset kehityskohteet pilottiprojektiin osallistuneille opiskelijoille tehdyn kyselyn perusteella.

<p>Tiedonkulku ja vuorovaikutus <i>"...muuten emme ole tienneet, kuka johtaa projektia milloinkin."</i> <i>"Saimme tämän vuoden puolella x:lta viestiä projektiin liittyvästä yhteistyöpalaverista edellispäivänä palaverin ajankohdasta. Mielestäni olisi tärkeää informoida jokaista projektiin osallistujaa tarpeeksi ajoissa."</i> <i>"...tapaamisia, tilanteen päivitystä, vastuun jakamista, keskustelua"</i> <i>"Olimme välillä itse epätietoisia, kenelle kuuluu vetovastuu ja pitäisikö meidän tehdä jotain."</i> <i>"Säännölliset palaverit, että kaikki tietävät, missä mennään."</i></p>	<p>Johtamisen merkitys <i>"...muuten emme ole tienneet, kuka johtaa projektia milloinkin."</i> <i>"Selkeä johto alusta asti, eli tiedetään koko ajan, kuka on päävastuussa."</i> <i>"Selkeä luotsi ja yhteiset tavoitteet puuttuivat."</i></p>
	<p>Säännöllisyys <i>"Meni kuukausia ennen kuin oli seuraava yhteinen palaveri.."</i> <i>"Säännölliset palaverit, että kaikki tietävät, missä mennään."</i></p>
	<p>Suunnittelu <i>"Selkeä luotsi ja yhteiset tavoitteet puuttuivat."</i> <i>"Tarkempaa suunnittelua (palavereissa tämäkin asia olisi hoitunut)."</i></p>
<p>Yhteistyö <i>"Moniammatillista opiskelijoiden välistä yhteistyötä!!!"</i></p>	<p>Projektin pituus <i>"Voisiko olla lyhyempi projekti, maks. 3kk..."</i></p>

5.2.7 Havainnointi

Havainnointia tehtiin eri vaiheissa hyvinvointiprojektia. Menetelmää hyödynnettiin viidessä palvelutapaamisessa, valmennustyökalu Movendos mCoachissa ja Hyvinvointiklinikalla.

Havainnointi palvelutapaamisissa

Ensimmäinen kerran havainnointia tehtiin projektin alkaessa 26.9.2016, jolloin fysioterapeutti- ja terveydenhoitajaopiskelijat pitivät valmennettaville alkutestaukset. Testit sisälsivät tasapainotestin (yhdellä jalalla seisominen), kyykistystestin, käden puristusvoimastestin, yläraajojen dynaamisen nostotestin, keskivartalon koukistajalihasten dynaamisen toistotestin, hartiasseudun liikkuvuustestin, 6 minuutin kävelytestin, verenpainemittauksen ja vyötärön ympäryksen mittaamisen (Hietakangas 2016). Jokaiselle testattavalle oli varattu oma aika. Ohjaavat opiskelijat olivat laittaneet testaustilana toimineen kuntosalin seinille tietoa muun muassa suoritettavista testeistä. Testausta hoitaneet opiskelijat ja tarvittava välineistö kuljetettiin Cargotecille TAMKin pakettiautolla. Ensimmäinen havainnointikerta oli ensisijaisesti tutustumista projektiympäristöön sekä ylipäätään sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden työskentelyyn palvelutuotannossa.

Toisella havainnointikerralla 7.12.2016 ohjelmassa oli venyttelytunti. Ohjaajana toimi Hyvinvointiklinikalla työharjoittelussa ollut fysioterapeuttiopiskelija. Liikuntaryhmän jäsenistä ohjaukseen osallistui sillä kertaa neljä henkilöä. Ohjauksen alussa opiskelija kertoi osallistujille venyttelytunnin sisällöstä. Liikuntatuntia kuvasti tunnollinen tekeminen ja osallistujien motivaatio näytti olevan hyvä koko ohjaustunnin ajan. Kommunikointi sujui hyvin ohjaajan ja valmennettavien välillä. Ohjaava opiskelija muistutti tarvittaessa oikeista liikeradoista. Välillä liikuntaryhmän jäsenet kysyivät tarkennusta liikkeisiin. Ohjaustunnin ilmapiiri oli hyvä ja jumpan raskuus vaikutti sopivalta. Tunnin loppuvaiheessa yksi liikuntaryhmän jäsen tiedusteli ohjaajalta, että milloin fysioterapeuttiopiskelijat aloittavat työharjoittelunsa joululoman jälkeen. Joululoma tarkoitti taukoa myös hyvinvointiprojektin etävalmennuksen osalta.

Ohjauksen jälkeen käydyssä lyhyessä keskustelussa osallistuneilta liikuntaryhmän jäseniltä kysyttiin, että mikä liikuntaohjauksessa oli ollut parasta. Saadut vastaukset koskivat liikuntatunnin alkuvaiheen aktiivista, dynaamista osiota. Käyty keskustelu kääntyi valmennettavien toiveisiin, joita olivat mm. se, että järjestettyjä ohjauksia saisi olla enemmän. Teemoista kiinnostaisi esimerkiksi selkä-hartiajumppa sekä lonkat-lantio-pakaratalueeseen kohdistuva jumppa. Valmennettavat totesivat kaikkien liikuntaryhmän jäsenten olevan istumatyötä tekeviä työntekijöitä. Tällä tiedolla viitattiin istumatyötä tekevien tyypillisiin lihasongelmiin, joihin edellä mainituilla liikuntatoiveilla voitaisiin vaikuttaa. Liikuntaryhmän jäsenet mainitsivat myös, että heillä olisi kiinnostusta tutustua erilaisiin lajeihin ja ohjelmateemoihin. Havainnointikerran perusteella vaikutti siltä, että aktiivinen tekeminen motivoi liikuntaryhmän jäseniä enemmän kuin esimerkiksi rauhallisempi venyttely.

Kevätlukukaudella 2017 havainnointia tehtiin palvelutapaamisissa kolme kertaa. FysioPilates-tunnilla 21.2.2017 ohjaajina toimivat kaksi Hyvinvointiklinikalla harjoittelussa ollutta fysioterapeuttiopiskelijaa ja mukana oli myös klinikkavastaava Anne Ketola. Opiskelijat ohjasivat valmennettavia sujuvasti. He ohjeistivat liikkeissä, kertoivat perusteluita liikkeille ja toistivat ohjeita. Ohjaajat vaihtoivat ohjausvuoroa ja apuna toiminut opiskelija korjasi tarvittaessa valmennettavien liikeratoja. Ohjaajat huomioivat myös yksilöllisiä tarpeita antamalla liikuntaryhmän jäsenelle vaihtoehtoisen liikkeen. Liikuntaryhmän valmennettavien fiilis vaikutti hyvältä. Ohjauksen lopussa valmennettavilta tuli palautetta, että liikkeet olivat olleet tehokkaita. Ohjaustunnin jälkeen käydyssä lyhyessä keskustelussa yksi valmennettavista esitti toiveen, että palvelutapaamisten aikataulu ja

teema tallennettaisiin Movendokseen, josta se olisi jokaisen nähtävissä. Toive välitettiin valmentajille Movendoksen välityksellä.

Kolme sosionomiopiskelijaa järjesti valmennusryhmälle palvelutapaamisen 28.3.2017, jolloin aiheena olivat ristiriidat. Ohjauksen alussa sekä valmennettavat että valmentajat esittäytyivät toisilleen. Ohjaustunnin aikana keskustelua johti sosionomiopiskelija, joka tiedusteli liikuntaryhmän jäseniltä asioita työelämässä vastaan tulevista haasteista, niiden käsittelystä sekä vapaa-ajan vietosta työkavereiden kanssa. Keskusteluissa käytiin läpi myös esimerkkejä työn voimavaroista ja positiivisuuden vaikutuksista. Ohjaukseen sisältyi myös mm. mielikuvaharjoitus, jossa konfliktitilannetta pyrittiin katsomaan oman näkökulman lisäksi ulkopuolisen tarkkailijan sekä vastapuolen näkökulmasta.

Viides ja viimeinen havainnointi palvelutapaamisissa oli lopputestauspäivänä 25.4.2017. Valmennettaville oli varattu ajat testaukseen porrastetusti. Lopputestauksessa mukana olivat myös bioanalytikko-opiskelijat. Heidän tehtävänään oli verinäytteiden ottaminen. Testisisältöihin liittyviä opasteita ei tällä kertaa ollut seinillä toisin kuin alkutestauksessa. Opiskelijat palvelivat valmennettavia testauspisteissä asiantuntevasti.

Havainnointi Movendos mCoachissa

Projektissa käytössä ollut etävalmennustyökalu Movendos mCoach tarjosi myös mahdollisuuden palvelutuotannon havainnoimiseen. Havainnointimenetelmää käytettiin etävalmennuksessa talven ja kevään 2017 aikana. Havainnointi kohdistui erityisesti valmennettavien ja valmentajien välisiin keskusteluihin, mutta myös suoritustallennuksiin. Etävalmennuksen havainnoista esille nousi kaksi asiaa. Ensimmäinen havainto oli, että vastausaika valmennettavan esittämään kysymykseen oli muutamaan otteeseen liian pitkä. Laadukkaan asiakaspalvelun ja valmennustoiminnan aikaansaamiseksi on tärkeää, että asiakkaan kysymykseen reagoidaan kohtuullisessa ajassa. Toinen etävalmennuksessa tehty havainto koski palvelutuotantoa tilanteessa, jossa valmennettava ei tarpeen vaatiessa saanut tehtäväkseen vaihtoehtoista liikettä. Vaihtoehtojen tarjoaminen tarvittaessa on osa asiakaspalvelua. Etävalmennuksen osalta lyhyehkö reagointiaika asiakkaan viesteihin ja harjoituksen yksilöinti tarvittaessa olisivat vieneet palvelun laadun ylemmälle tasolle. Muutoin etävalmennuksen aktiivisuus vaihteli jonkin verran.

Havainnointi Hyvinvointiklinikalla

Hyvinvointiprojektin havainnoimisen lisäksi havainnointia tehtiin Hyvinvointiklinikalla. 9.3.2017 vuorossa oli Hyvinvointiklinikan arkeen tutustuminen tarkoituksena seurata käytännössä palvelutuotantoa ja tutustua Hyvinvointiklinikan tilojen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Ajatuksena oli sisällyttää palvelukonseptiin kaksi ohjelmateemaa, jotka voisi toteuttaa Hyvinvointiklinikan tiloissa.

Päivän aikana havainnoitiin fysioterapeuttiopiskelijoiden harjoittelua liikkuvuutta mittavien Valedo Shape- ja Valedo Motion –apuvälineiden käyttöä. Hyvinvointiklinikan allas-tiloihin tutustumisen yhteydessä oli mahdollista seurata vesijumpparyhmän ohjausta. Kliinikkavastaava esitteli kuntosalin, jossa todettiin, että sinne mahtuisi tilapäisesti jopa 15 valmennettavaa osan harjoitellessa kuntosalilaitteissa ja osan tehdessä harjoituksia vapailla painoilla.

Päivän aikana klinikkavastaava Anne Ketolan kanssa käydyin keskustelun mukaan hyvinvointiprojektin palvelua myytessä olisi hyvä tehdä selväksi ero Personal Trainerin suorittamaan valmennukseen, jotta palvelua ostavan asiakkaan kanssa saavutettaisiin yhteisymmärrys (Ketola 2017). Pilottiprojekti oli kokonaisuus, jossa ryhmämuotoisesti toteutettavat palvelutapaamiset esittivät isoa osaa palvelukokonaisuudesta.

5.3 Tulosten yhteenveto

Kehittämistyössä käytettiin useita tutkimusmenetelmiä. Kokemusperäistä tietoa hankittiin sekä palvelutuotannon että asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksissa, joita tehtiin eri osapuolille, esiintyi myös yhteneväisiä tuloksia. Tutkimuslöydökset olivat pääosin **toiminnallisia** ja **projektinhallinnallisia** asioita. Yhdeksi projektin keskeisimmistä haasteista koettiin **viestintä ja vuorovaikutus**. Pilottiprojektin valmennettavat olivat kokee neet, ettei viestintä palveluntuottajan taholta ollut riittävän aktiivista. Valmennettavien parissa oli kaivattu järjestelmällisempää ja säännöllisempää tiedonkulkua sekä valmentajien palautetta etävalmennustyökaluun tallennetuista suorituksista. Asiakkaan näkökulmasta katsoen palveluun tuli katkoksia ja ne aiheuttivat heissä epätietoisuutta ja tyytymättömyyttä. Myös valmentajina toimineiden opiskelijoiden suunnalta tuli palautetta puutteellisesta viestinnästä ja sen aiheuttamista haasteista.

Tutkimuksessa nousi esille myös **suunnitteluun** ja **johtamiseen** liittyviä teemoja. Esimerkiksi asiakkaiden puolella oli kaivattu projektisuunnitelmaa. Sekä valmennettavien että palvelutuotannossa työskennelleiden joukossa oli koettu, että tarkempi suunnittelu esimerkiksi palvelutapaamisten tai palavereiden suhteen olisi paikallaan. Johtamisen osalta oli todettu, että sen keskittäminen on tarpeen.

Tärkeiksi asioiksi valmennettavien parissa osoittautuivat **yksilöllisten tarpeiden huomiointinen, seurannan merkitys** sekä **palautteen ja tuen tarve**. Nämä asiat ovat osa valmennuksellista otetta. Yksilöllisyys tuli ilmi mm. henkilökohtaisten ohjelmatoiveiden ja tavoitteiden mukaisten harjoitteiden muodossa. Oman aktiivisuuden seuranta koettiin aktiivivana etävalmennustyökalussa. Seurantaan liittyi tiiviisti myös valmentajien palaute, joka koettiin merkityksellisenä asiana.

Tutkimuksessa todettiin myös, että ryhmämuotoisena toteutettava hyvinvointipalvelu tuo valmennettaville **sosiaalista lisäarvoa**. Vastausten perusteella esimerkiksi liikunnan ilon jakaminen ja työkavereihin tutustuminen koettiin positiivisina asioina. Liikuntaryhmän jäsenille tehdyssä kyselyssä toistuivat muutaman otteeseen myös **motivaatioon** liittyvät asiat.

Projektin kehityskohteet painottuivat siis toiminnallisiin ja projektinhallinnallisiin asioihin. **Ohjelmasisältöön** liittyviä kehittämistoiveita oli vähemmän. Liikuntaryhmän jäsenille tehdyssä kyselyssä toivottiin ohjelmateemojen osalta kuntosalia ja joogaa sekä vahvempaa panostusta ravitsemukseen liittyviin asioihin. Liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelussa korostui kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tähtääminen huomioimalla fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin sisältöjä.

Tutkimustulosten tarkastelua teorian valossa

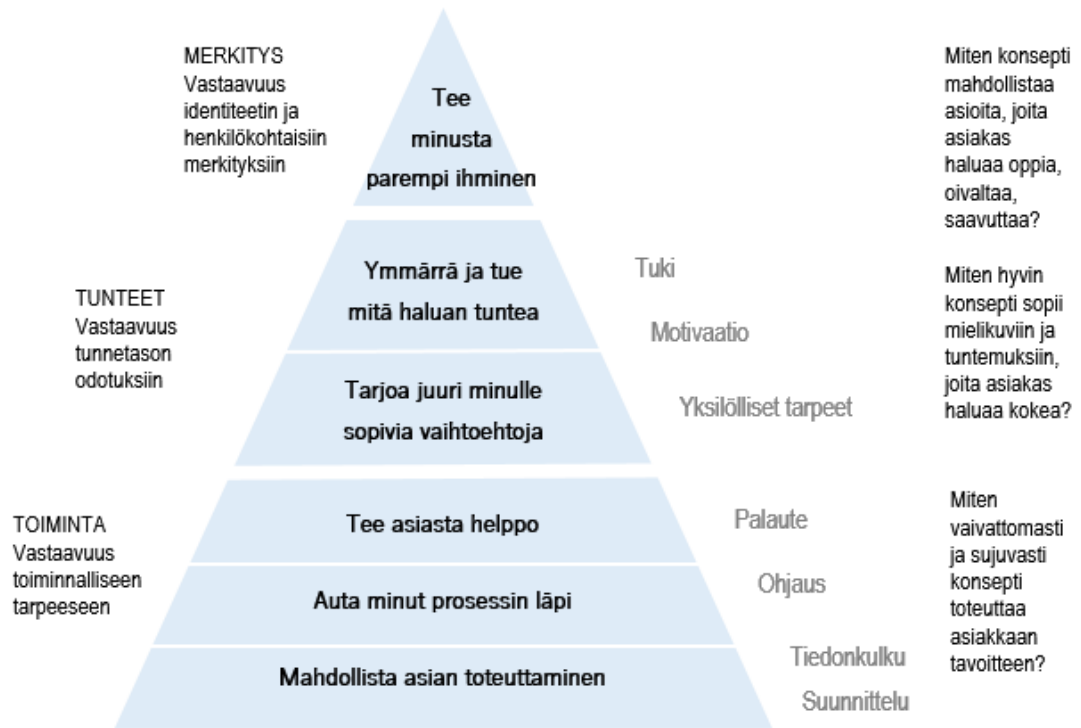
Tarkasteltaessa tutkimuksen löydöksiä teorian valossa, voi todeta yhteneväisyyksiä niiden välillä. Projektinhallintaa ja viestintää koskevia asioita käsiteltiin luvussa 3.4., josta löytyy teoriavastine projektinhallinnan ja viestinnän merkitykselle. Seuraavassa on teoriaviittauksia yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisen, seurannan, palautteen ja sosiaalisen lisäarvon merkityksistä sekä motivaation merkityksestä, johon edellä mainitut asiat vaikuttavat.

Kehittämistyön hyvinvointiprojektin sisällöstä valtaosa koski liikuntaa eri muodoissa. Liikkumismotivaatio on keskiössä, koska se vaikuttaa olennaisesti kyseisen hyvinvointipalvelun toteutumiseen. Korkiakankaan (2010) väitöskirjassa käsiteltiin aikuisten liikuntamotivaatioon liittyviä asioita. Tutkimuksen perusteella psyykkisesti motivoivia tekijöitä liikunnassa ovat havainnot liikkujana kehittymisestä, saatu palaute liikkumisesta, mielihyvän tunne sekä positiivinen käsitys itsestään liikkujana. (Korkiakangas 2010, 49.)

Sosiaalisia motivaatiotekijöitä Korkiakankaan (2010, 49) mukaan ovat yhteisöllisyys, liikkumisen ilo ja sosiaalisuus liikkumisessa. Telaman (1986, 165) mukaan sosiaalisia motiiveja ovat esimerkiksi yhdessäolo ja siitä saatu mielihyvä, uusiin ihmisiin tutustuminen, toisilta ihmisiltä saatavat virikkeet ja sosiaalinen paine.

Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella myös yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen koettiin merkittäväksi asiaksi. Gensler (2016, 14) toteaa artikkelissaan ”Why are Corporate Wellness Programs Still Failing?”, että erilaisia kiinnostuksia ja taitoja omaavat ihmiset tarvitsevat yksilöllisiä haasteita, jotta motivaatio hyvinvointiprojekteissa pysyisi yllä. Myös vertaistuen ja yhteistyön merkitys käy artikkelista ilmi.

Motivaatio ja siihen linkittyvät edellä mainitut asiat ovat elintärkeitä toimivan hyvinvointipalvelun kannalta. Luvussa 3.2 esiteltiin arvonmuodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75). Kuviossa 6 siihen on yhdistetty opinnäytetyön tutkimustuloksia tarkoituksena osoittaa löydösten linkittyminen arvonmuodostumiseen. Arvonmuodostumisen hierarkia alkaa toiminnan tasosta ja jatkuu tunteiden tasosta ylimpänä olevaan merkityksen tasoon. Tutkimuksessa merkittäviksi asioiksi tai kehityskohteiksi ilmenneet löydökset liittyivät pyramidin toiminnan ja tunteiden tasoille. Kyse on tärkeistä perusasioista. Tuulaniemen (2011, 75) mukaan toiminnan tason vaatimukset ovatkin vähimmäisedellytyksiä markkinoilla olemiseen.



KUVIO 6. Arvonmuodostumisen pyramidi Palmu Inc. mukaan mukaeltuna opinnäytetyön tutkimustuloksilla (Tuulaniemi 2011, 75, muokattu).

5.4 Palvelukonseptin suunnittelu ja kehittäminen

Konseptin luominen alkoi hyvinvointiprojektin palveluselosteen hahmottelemisella. Kehitysideat syntyivät pääasiassa esiin tulleiden kehityskohteiden perusteella eri vaiheissa tutkimusta. Konseptin luomisessa keskityttiin erityisesti toiminnalliseen kehittämiseen. Projektin osallistuvia opiskelijoita varten luotiin myös toimintamalli, joka sopisi hyvin osaksi alkuperähdytystä. Mikäli palvelukonsepti otetaan käyttöön, on palveluteemojen ideoinnissa ja sisällöntuottamisessa sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille hyviä kehitystehtävämahdollisuuksia, konseptin jatkokehittämisestä puhumattakaan.

5.4.1 Roolit ja työnjako

Kuten tutkimuksen perusteella kävi ilmi, on selkeyden ja tiedonkulun kannalta tarpeen, että projektia johtaa koko sen elinkaaren ajan yksi tai kaksi henkilöä (Ketola, 2016; Valaja 2016). Palvelukonseptissa projektia johtavina opiskelijoina toimivat projektivastaava ja varavastaava. Taustalla oli pyrkimys saada minimoitua kriittiset kohdat, jotka tulivat

esille pilottiprojektissa. Palvelutoiminnan jatkuvuus, yhtenäisyys ja tiedonkulun toimivuus ovat olennaisia asioita ja ne näyttäytyvät asiakkaalle palvelun laatuina. Kun projektissa on myös varavastaava, se tuo joustovaraa toimintaan. Ajatuksena oli, että varavastaava toimisi projektivastavan apuna ja työparina. Työnjako on periaatteessa heidän kesken sovittavissa, mutta kummankin olisi tarkoitus työskennellä riittävästi eri asioiden parissa, jotta toisen sijaisena toimiminen luonnistuu tarvittaessa. Esimerkiksi etävalmennukseen liittyvä ohjaus kannattaa jakaa projektivastaavien kesken.

Roolien osalta palvelukonseptiin tuli muutoksia pilottiprojektiin verrattuna. Koska kyseessä on pitkälti opiskelijoiden ohjaama projekti, vastuuta ei keskitetty vain yhdelle, vaan konseptiin laadittiin kaksijakoisen vastuun. Projektia ohjaava opiskelija nimettiin projektivastaavaksi projektipäällikön sijaan, sillä opiskelijat toimivat opiskeluympäristössä ohjatusti ja heidän vastuunsa on rajallinen. Klinikavastaava toimii projektin opiskelijoiden esimiehenä, joten periaatteessa klinikavastaava toimii projektipäällikkönä, jonka valvonnassa projektivastaava harjoittelee projektin johtamiseen liittyviä asioita. Klinikavastaava päättää sopimuksellisista asioista ja hänellä on projektin taloudellinen vastuu. Häntä koskevat myös projektin henkilöstö- ja tilaresursseja koskevat asiat siltä osin, kun siihen liittyy opiskelijaresurssien muutoksia tai Hyvinvointiklinikan tilojen käyttämistä projektin palvelutuotannossa. Olennaista on, että projektivastaavana toimiva opiskelija oppii tuntemaan asiat, joista hän voi itse päättää ja mihin asioihin taas tarvitaan klinikavastaavan konsultointia. Alkuun tuleekin perehdyttää projektivastaava ja varavastaava. Myöhemmin perehdytetään myös muut projektiin osallistuvat opiskelijat ja heidän perehdytyksestään vastaavat klinikavastaavan lisäksi myös projektivastaavat.

Hyvinvointiklinikalla harjoittelussa olevat fysioterapeuttiopiskelijat osallistuvat tarvittaessa fysioterapeuttien palvelutapaamisten ohjaamiseen. Näistä asioista on tarkoitus neuvotella hyvissä ajoin ennen kyseistä ajankohtaa. Terveystoiminta-, ergonomi-, sosionomi ja bioanalyttikko-opiskelijat vastaavat kukin oman osaamisalansa palveluista sekä palvelutapaamisissa että etävalmennuksessa.

5.4.2 Projektinhallinta ja tiedonkulku

Projektiin hallintaan liittyviä löydöksiä olivat suunnittelun ja hallinnoinnin lisäämisen tarve. Viestinnän kehittämiseen kiinnitettiin paljon huomiota palvelukonseptia suunniteltaessa. Suunnittelun osalta palveluprojektin lisättiin suunnittelukokous, jossa sovitaan tarkemmin tulevista asioista, alkaen muun muassa aikatauluista. Projektiin lisättiin myös seurantakokous, joka myös liittyy suunnitteluun, sillä tarpeen vaatiessa asioita suunnitellaan uudelleen. Asiasta lisää luvussa 5.4.3.

Tiedonhallinnan tueksi konseptiin suunniteltiin, että projektia varten perustetaan projektitietopankki. Se sijoitettaisiin pilvipalveluun, jonne on pääsy kaikilla projektin valmentajilla. Projektitietopankkiin on tarkoitus tallentaa tiedot, joista on hyötyä valmentajille alkaen esimerkiksi ohjelmateemojen sisällöistä, tarkistuslistoista ja palvelutapaamisista laadituista raporteista. Lisäksi sinne voisi perustaa ideapankin, jonne kirjataan kehittämisideoita, joita tulee vastaan projektin kuluessa. Ideapankki luotaisiin pitkän tähtäimen asioita varten, joita ei heti oteta käyttöön. Niitä voi tarkastella jo projektin aikana ja mutta myös loppuvaiheessa tulevien projektien kehittämistä ajatellen.

Tiedonkulun parantamiseksi palvelutapaamisia koskeva tieto, kuten teema, ajankohta, paikka sekä mahdolliset lisätiedot, kirjataan käytössä olevaan etävalmennustyökaluun. Etävalmennustyökalussa tieto on sekä valmennettavien että valmentajien nähtävissä. Ohjelmateemaa ja ajankohtaa koskevan toiveen kirjaaminen valmennustyökaluun esitettiin liikuntaryhmän jäsenten taholta helmikuun palvelutapaamisessa.

Raportoinnin osalta konseptiin kirjattiin muutamia kohtia. Palvelutapaamisen ohjaava opiskelija laatii raportin, lähettää sen sähköpostitse valmentajaryhmälle ja projektivas- taava dokumentoi sen projektitietopankkiin. Raportointi pienessä opiskelijoiden tuotta- massa projektissa voidaan toteuttaa siten, että laaditaan valmis raporttipohja, jossa on ky- symykset valmiina. Valmis raporttipohja kysymyksineen säästää raportoijan aikaa ja oh- jaa antamaan tietoa asioista, jota halutaan saada. Tarvittavia tietoja ovat esimerkiksi päi- vämäärä, paikka, ohjelmateema, ohjaajien nimet, kuinka moni valmennettava osallistui palvelutapaamiseen, esiin tulleet kysymykset, saatu palaute sekä muut mahdolliset ha- vainnot.

Perehdytyksen merkitys korostui pilottiprojektissa, kun tiedonkulun puutteet tulivat esille sekä liikuntaryhmän että opiskelijoille tehdyn kyselyn perusteella. Palveluselosteeseen kirjattiin perehdytys sekä klinikkavastaavalle että projektivastaavalle. Lisäksi perehdytyksen tueksi laadittiin opiskelijoille toimintamalli (luku 5.4.6).

5.4.3 Palvelutuotannon muutokset

Tukipalveluiden muutokset

Kuten pilottiprojektikin, niin myös konseptin hyvinvointiprojekti alkaa alkuhaastattelulla. Henkilökohtaiset taustat, tavoitteet ja toiveet huomioidaan tehdessä yksilöllisiä ohjelmia. Fysioterapeutit analysoivat tietoja sekä osallistujakohtaisesti että ryhmäkohtaisesti. Tukipalveluihin sisältyvät palvelukonseptissa myös suunnittelukokous ja seurantakokous, joiden tarkoitus on parantaa suunnittelua, valmennustyötä, projektinhallintaa sekä niiden kautta myös asiakaspalvelukokemusta.

Tutkimustuloksissa esiintyi toiveita suunnittelun parantamisesta ja seurannasta. Näiden pohjalta konseptiin laadittiin suunnittelukokous ja seurantakokous, jotka ovat osa projektin tukipalveluita. Suunnittelukokous pidetään alkuhaastattelujen yhteydessä tai pian sen jälkeen. Siihen osallistuvat valmennettavat, valmentajat sekä klinikkavastaava. Kokouksessa keskustellaan toiveista ja tavoitteista yleisellä tasolla. Valmentajat voivat alustavasti kartoittaa tarvetta etävalmennusteemoille. Projektin puolivälin tienoilla järjestetään seurantakokous, jossa on mahdollista tarkistaa tilannetta muun muassa kunto-ohjelmien suhteen.

Palvelutapaamisiin liittyvät muutokset

Hyvinvointiprojektissa sitoutuminen ja motivaatio ovat keskeisiä edellytyksiä tavoitteen saavuttamiseksi. Sitoutumisen ja motivaation kannalta on tärkeää vahva aloitus. Kun tukea on alkuvaiheessa enemmän, saavat valmennettavat hyvän perustan henkilökohtaiselle projektilleen. Luodussa konseptissa palvelutapaamisten määrää on jonkin verran lisätty projektin alkuvaiheeseen. Koska palveluun sisältyy myös etävalmennus, ei palvelutapaamisia ole kuitenkaan viikoittain. Useammin toteutettavat palvelutapaamiset kyseenalaisivat projektin etävalmennuksen merkitystä. Lisäksi on syytä muistaa, että palvelutapaamisten määrällä on vaikutusta palvelun hintaan.

Konseptiin lisättiin puolivälitestaus. Sen avulla tehostetaan seurantaan, jonka merkitys korostui tutkimuksessa. Liikuntaryhmälle tehdyssä kyselyssä tärkeimmiksi ohjelmateemoiksi koettiin alku- ja loppumittaukset, jotka viittaavat kehityksen seurantaan. Myös kyselyn lisätietokohdassa oli seurannan merkityksellisyyteen viittaavia mainintoja ja liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelussa tuli vastaan termi ”väliaikaseuranta”. Kunnon parantamisen ja kehityksen seurannan merkitys korostuivat tutkimuksessa, vaikka jokaista ohjelmateemaa arvostettiin liikuntaryhmälle tehdyn kyselyn tulosten perusteella. Edellä mainittujen asioiden pohjalta konseptiin lisättiin puolivälitestaus.

Etävalmennuksen muutokset

Yksi olennaisimmista muutoksista liittyy projektin etävalmennuksen hoitamiseen. Etävalmennuksesta fysioterapeuttien osalta vastaavat projektivastaava ja varavastaava. Hyvinvointiklinikalla olevista harjoittelijoista etävalmennukseen osallistuu tarvittaessa 1-2 fysioterapeuttiopiskelijaa. Asiasta sovitaan projektivastaavan ja klinikkavastaavan kesken. Terveystoimijat toteuttavat elintapavalmennusta valmennustyökalun avulla koko projektin ajan. Palvelukonseptissa sosionomi- ja restonomiopiskelijoiden etävalmennus on lisähaasteiden tekemistä ja kyselyihin vastaamista. Myös bioanalytikko-opiskelijat vastaavat tarvittaessa valmennettavien kysymyksiin.

Säännöllisyys ohjauksessa, palautteen annossa ja seurannassa

Projektin onnistuminen edellyttää tyytyväisiä asiakkaita. Asiakas on tyytyväinen palvelun vastatessa odotuksia ja saavuttaessaan tavoitteensa, joka taas edellyttää aktiivista osallistumista ja motivaatiota. Konseptin mukaan valmentaja tukee ja tarvittaessa myös aktivoi valmennettavaa. Säännöllisyys pyritään varmistamaan sillä, että etävalmennuksesta henkilökohtaisesta ohjauksesta vastaavat fysioterapeutti- ja terveydenhoitajaopiskelijat kirjautuvat valmennustyökaluun vähintään 2 kertaa viikossa.

5.4.4 Palveluprojektin ohjelmasisältö

Pilottiprojektin ohjelmasisältöihin oltiin tutkimuksen mukaan suhteellisen tyytyväisiä, joten samat teemat on otettu osaksi palvelukonseptia. Saadun palautteen perusteella konseptiin otettiin mukaan muutama uusi ohjelmavaihtoehto.

Kuntosaliohjausta koskeva toive esitettiin liikuntaryhmän jäsenille tehdyssä kyselyssä. Kuntosaliharjoittelu onkin yleinen harrastusmuoto ja se tarjoaa erilaisia ohjelmavaihtoehtoja. Ohjelmateeman mukaan ottaminen oli loogista myös sen johdosta, että Hyvinvointiklinikan tiloissa on kuntosali, jota tarvittaessa voitaisiin käyttää kyseiseen ohjaukseen. Kuntosaliohjauksessa jokaiselle osallistujalle luodaan oma ohjelma, jossa liikkeitä varioidaan myös kotiloissa toteutettaviksi. Toinen Hyvinvointiklinikan tiloja hyödyntävä ohjelmateema on vesijumppa. Hyvinvointiklinikan pienehkö uima-allas on muun muassa vesijumpparyhmien käytössä. Klinikavastaava Anne Ketola (2017) kertoi, että kustannukset ovat kyseisen palvelun kohdalla suuremmat. Ohjelmateemaa ei kuitenkaan haluttu hylätä, joten konseptiin kirjattiin vesijumpan kohdalle termi ”lisämaksusta”.

Ohjelmateemojen joukkoon kirjattiin myös liikkuvuusharjoittelu. Ohjelmateeman tarkoituksena on liikeratoja parantava venyttely raajoille, selkärangalle jne. Liikkuvuusharjoitteluteema perustuu toiveeseen, joka tuli liikuntaryhmän jäseniltä palvelutapaamisessa 7.12.2016 käydyssä keskustelussa. Tämä liikuntateema sopii muun muassa istumatyötä tekeville. Liikkuvuuden paranemisen myötä on oletettavaa, että ihminen motivoituu liikumaan enemmän. Toiveiden pohjalta on konseptiin kirjattu myös niska-hartiajumppa. Muita liikunta-aiheisia teemoja, jotka konseptiin lisättiin, ovat kiertoharjoitteluna tunnettu Circuit ja korkeaintensiivinen harjoitus HIIT. Luentoihin lisättiin Työn voimavarat ja työhyvinvointi. Kyseinen aihe ikään kuin kokoaa hyvinvoinnin eri osa-alueet yhteen.

5.4.5 Viimeistelyvaihe

Toukokuun alussa 2017 järjestettiin TAMK:n tiloissa tapaaminen, johon osallistui klinikavastaava Anne Ketola, Cargotecin liikuntaryhmän jäseniä sekä opinnäytetyöntekijä. Tällöin esiteltiin lyhyesti sen hetkistä hahmotelmaa palvelukonseptista. Liikuntaryhmän jäseniä pyydettiin arvioimaan, että millaisia asioita palvelukonseptiin olisi vielä tarpeen kehittää.

Muutosehdotuksia tuli kaksi. Liikuntaryhmän jäsenten taholta esitettiin toive, että yksilöllisen etävalmennuksen tehtävät muutettaisiin pitkäkestoisiksi kunto-ohjelmiksi. Asiasta keskusteltiin liikuntaryhmän jäsenten ja klinikavastaavan kanssa ja sovittiin, että konseptiin kirjataan pitkäkestoinen henkilökohtainen kunto-ohjelma, jossa osallistujien

henkilökohtaiset ohjelmat tarkistetaan projektin puolivälin tienoilla. Toinen liikuntaryhmältä tullut toive oli palvelutapaamisten ohjelmateemojen valinnaisuus.

Palvelukonseptin muokkaaminen jatkui pilottiprojektin valmennettavien muutostoiveet huomioiden. Heidän toivomansa valinnaisuus toteutui lopulta kahdella tavalla. Ohjelmateemat olivat valittavissa, mutta konseptiin luotiin myös vaihtoehtoisia palvelupaketteja. Palvelukonseptiin sisällytettiin kaikkiaan neljä erilaista palvelupakettia, joiden erot näkyvät esimerkiksi projektin kestossa, toteutustavassa sekä palvelun osissa. Palvelupaketti 1 on kattavin ja ominaisuuksiltaan lähimpänä pilottiprojektin toteutusta. Sen pohjalta suunniteltiin palvelupaketit 2-4.

Palvelukonsepti toimitettiin toimeksiantajalle toukokuun lopussa. Tämän jälkeen konseptiin tuli toimeksiantajan puolesta vielä kaksi muutostoivetta. Toimeksiantajan taholta toivottiin, että restonomiopiskelijat laitettaisiin konseptiin ravitsemustietämyksensä johdosta. Klinikavastaava välitti myös TAMKIn sosiaali- ja terveysalan opettajalta tulleen toiveen siitä, että henkilökohtaisen kunto-ohjelman lisäksi mukaan otettaisiin terveydenhoitajaopiskelijoiden tuottamana palveluna elintapaohjaus sekä mahdollisuus yksilölliseen ohjaukseen. Muutostoiveet huomioitiin konseptissa.

5.4.6 Toimintamalli opiskelijoille

Pilottiprojektin aikana selvisi, että projektin kehityskohteet painoutuivat erityisesti toiminnallisiin asioihin. Tämä pohjalta syntyi ajatus painottaa kehittämistyössä laadun varmistusta. Sen seurauksena syntyi myös ajatus luoda projektiin osallistuville opiskelijoille projektin toimintamalli (liite 11). Projektin onnistumisen kannalta on tärkeää, että siinä työskentelevät ymmärtävät työnsä laadun merkityksen. Projektissa, jossa on useita eri toimijoita, toiminnalliset puutteet tulevat näkyviin esimerkiksi juuri riittämättömänä tiedonkulkuna. Toimintamalli sisältää pääperiaatteet projektista sekä työnjaon osallistuvien valmentajien välillä. Siinä ohjeistetaan palvelutapaamisten valmisteluun ja toteutukseen liittyvissä asioissa, palvelutapaamisten raportoimisessa sekä etävalmennuksen hoitamisessa. Toimintamalli soveltuu osaksi projektiin osallistuvan opiskelijan alkuperähdystystä.

5.5 Palvelukonsepti

Hyvinvointiprojekti työelämälle -palvelukonseptikonaisuus sisältää kolme osaa: **palveluselosteen, palvelupaketit** ja **vuosikellot** palvelupaketeille (liitteet 8-10). Palveluseloste on kahdeksan sivuinen kuvaus siitä, miten palvelua on ajatus toteuttaa. Kaksi jälkimmäistä taas ovat visuaalisia tuotoksia: Palvelupaketit –esite on luotu kuvaamaan tiivistetysti pakettien sisällöt ja niiden väliset eroavaisuudet ja Vuosikellot –esite puolestaan kuvaa projektin elinkaarta. Opinnäytetyön lopputuotos on palvelukonsepti, johon sisältyy myös tuotteistamista.

5.5.1 Palveluseloste

Hyvinvointiprojekti työelämälle –palvelukonseptiin laadittiin palveluseloste (liite 8). Palveluseloste on jaettu neljään pääosiin: palvelun ominaisuudet, palvelukokonaisuuden sisältö, palvelupakettikohtaiset ominaisuudet ja palvelujärjestelmä. Selosteen lopussa on kuvattu palveluprosessi.

Palvelun ominaisuudet

Palvelun ominaisuudet –osio sisältää tiedot kohderyhmästä, palvelukuvauksesta, toteutuksesta, tavoitteesta ja kestosta. Kohderyhmäksi ilmoitetaan yritykset ja muut organisaatiot. Palvelukuvauksessa kerrotaan opiskelijatyönä tehtävästä moniammatillisesta hyvinvointiprojektista, joka sisältää hyvinvoinnin eri osa-alueita. Siihen on myös tiivistetty palvelun sisältö palvelupakettivaihtoehtoiseen. Palvelun tavoite on työyhteisöjen työhyvinvoinnin lisääminen ohjaamalla ja kannustamalla valmennettavia hyvinvoinnin eri osa-alueilla. Toteutuksen kerrotaan koostuvan ryhmämuotoisista palvelutapaamisista ja etävalmennuksesta. Projektin kestosta todetaan, että palvelupaketista riippuen projekti kestää 4 tai 9 kuukautta.

Palvelukokonaisuuden sisältö

Palveluselosteen palvelukokonaisuuden sisältö esittelee tukipalvelut, palvelutapaamiset ja etävalmennuksen. Palvelun osiin on merkitty, mihin palvelupaketteihin ne sisältyvät. Tukipalvelut koostuvat alkuhaastatteluista ja suunnittelu- sekä seurantakokouksista. Pal-

velutapaamiset on jaettu testauksiin, ryhmäliikuntaan ja luentoihin. Vaikka testaukset toisaalta ovat palvelutapaamisia, ne mainitaan erikseen, sillä niillä on oma, seurantaan liittyvä merkityksensä. Palvelun osien hierarkiaa kuvataan taulukossa 10.

TAULUKKO 10. Palvelukokonaisuuden hierarkiaa.

<ul style="list-style-type: none"> • Tukipalvelut <ul style="list-style-type: none"> ○ Alkuhaastattelu ○ Suunnittelukokous ○ Seurantakokous • Palvelutapaamiset <ul style="list-style-type: none"> ○ Testaukset ○ Ryhmäliikunta ○ Luennot • Etävalmennus <ul style="list-style-type: none"> ○ Henkilökohtainen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus ○ Lisähaasteet

Palvelupakettikohtaiset ominaisuudet

Palvelupakettikohtaiset ominaisuudet sisältävät lyhyet kuvaukset palvelupaketeista. Jokaiseen pakettiin sisältyy palvelutapaamisia ja etävalmennusta, mutta testaukset kuuluvat vain paketteihin 1-3. Lisäksi osiossa on kerrottu pakettien sisältämien projektien kesto sekä niiden ominaisuudet. Palvelupaketeista lisää kappaleessa 5.5.2 ja liitteessä 9.

Palvelujärjestelmä

Palvelujärjestelmä-osiossa on kuvattu projektin henkilöstöresurssit, roolit ja tehtäväjako, muut resurssit, sidosryhmät sekä tarvittava teknologia. Palveluselosteen tähän osioon on tiivistetty myös muutama keskeisin palvelun sisältämä prosessi.

Palvelutuotantoprosessi

Liitteessä 8 olevan palveluselosteen viimeisellä sivulla on hyvinvointiprojektin palvelutuotantoprosessikuvaus, josta voi nähdä prosessin osien sijoittumisen projektissa. Projektin kuvatut vaiheet ovat palvelutuotantoprosessin kontaktipisteitä, joissa asiakas ja palveluhenkilöstön edustajat kohtaavat. Prosessikuvaukseen on lueteltu eri vaiheisiin osallistuvat sidosryhmät.

Prosessikuvaukseen on kirjattu kaikki palvelun osat, joten sitä tarkastellessa tulee huomioida palvelupakettikohtaiset erot. Esimerkiksi palvelunosista suunnittelukokous sisältyy jokaiseen palvelupakettiin, mutta alkuhaastattelut ja seurantakokous eivät sisälly kaik-

kiin. Tämä perustuu siihen, että sisältääkö palvelupaketti henkilökohtaisen kunto-ohjelman ja mikä on kyseisen hyvinvointiprojektin kesto. Palvelupaketti 4 toteutetaan täysin ryhmämuotoisena, joten suunnittelukokous riittää alkuun pääsemiseksi. Palvelupaketti 2 on vain neljän kuukauden pituinen, joten siinä ei ole seurantakokousta. Parhaiten palvelutuotantoprosessikuvaus vastaa palvelupaketin 1 toteutusta, koska se sisältää kaikki palvelun osat.

5.5.2 Konseptin visualisointi

Visuaalisten tuotosten tehtävänä on konkretisoida ideoita tai konsepteja erilaisin kuvin, kartoin, piirroksin ja animaatioin ja rakentamalla prototyyppejä. Visuaalisilla esityksillä on havainnollistava merkitys auttaen luomaan yhteisiä käsityksiä asioista. (Ojasalo ym. 2015, 72.) Hyvinvointiprojektin työelämälle –palvelukonseptiin sisältyy kaksi visuaalista tuotosta, Palvelupaketit -kuvaus ja Vuosikellot.

Palvelupaketit

Liitteessä 8 on visualisoitu palvelupaketit 1-4. Kunkin palvelupaketin kuvaan on koottu nimi, kesto, lyhyt kuvaus, palvelutapaamisiin sisältyvien palvelun osien määrät, etävalmennukseen sisältyvät palvelut ja tukipalvelut. Asiakas voi valita pakettiin eri liikunta- ja luentovaihtoehtoja. Kolme ensimmäistä palvelupakettia sisältävät tutkimustulosten perusteella tärkeäksi ilmenneen henkilökohtaisen ohjelman ja seurannan. Palvelupaketit 1-3 eroavat toisistaan projektin keston (9 kk tai 4 kk) tai palvelutapaamisten määrien perusteella. Palvelupaketti 1 on lähimpänä pilottiprojektia. Palvelupaketti 2 taas on lyhennetty versio paketista 1, eroina ovat projektin lyhempi kesto, puolivälitestauksen ja –katsauksen sekä seurantakokouksen puuttuminen. Palvelupaketti 3:n jälkimmäinen puolisko on lähes kokonaan etävalmennusta, mutta sekin sisältää testauksen projektin päätteeksi. Neljäs palvelupaketti luotiin konseptiin, jotta olisi myös vaihtoehto, joka tarjoaisi mahdollisuuden maltillisempaan kuntoiluun ilman seurantaa. Se soveltuukin esimerkiksi työkyvyn ylläpitämiseen, sisältäen palvelutapaamisen kahden viikon välein ja sen lisäksi ryhmälle luotuja yhteisiä lisähaasteita etävalmennustyökalussa.

Vuosikellot

Liitteessä 10 on kuvattu palvelupakettien Vuosikellot. Projektimuotoisena toteutettavassa palvelussa korostuu myös ajallinen ulottuvuus, jonka johdosta on luotu projektin elinkaarta kuvaava Vuosikellot-esitys. Projektin toteutus on kuvattu esitteissä pääpiirteittäin. Palvelupakettien vuosikellot eroavat toisistaan ja ne sisältävät erilaisia kombinaatioita palvelun osista. Vuosikelloissa on otettu huomioon oppilaitoksen lukuvuoden kesto.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää, miten TAMKin Hyvinvointiklinikan ja Cargotecin liikuntaryhmän pilotoimaa hyvinvointiprojektia tulisi kehittää. Opinnäytetyössä tutkittiin sekä asiakkaiden että palvelua tuottavan henkilöstön näkökulmaa. Tutkimustulosten pohjalta luotiin Hyvinvointiprojekti työelämälle –palvelukonsepti. Tässä luvussa käydään läpi hyvinvointiprojektin kehittämiseen liittyviä tutkimuslöydöksiä. Luku sisältää myös tutkimuksen arviointiin, kehittämisehdotuksiin sekä jatkotutkimusaiheisiin liittyvää pohdintaa.

6.1 Tutkimustulokset

Opinnäytetyössä tuli esiin kehityskohteita, jotka liittyvät valmennustoimintaan ja projektinhallintaan. Valmennustoiminnan osalta merkityksellisiksi asioiksi osoittautuivat palautteen antaminen, kehityksen seuranta ja valmennettavan tukeminen. Tutkimuksessa nousi esiin myös motivaatioon liittyviä asioita.

Parhaiten hyvinvointia edistävät palvelut, joissa tuloksia tavoitellaan kestäväillä ratkaisuilla. Valmennukseen pohjautuvat hyvinvointiprojektit tukevat elintapamuutosten sisäistämistä pitkäkestoisuudellaan sekä tavoitteellisuudellaan seuranta unohtamatta. Valmennusprojektissa asiakasta ohjataan ja tuetaan asetetun päämäärän tavoittamiseksi. Motivaation tarve korostuu, koska kyseessä on palvelu, jossa asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen toimimalla valmentajan ohjauksessa. Hyvinvointipalvelujen tuottajan kannattaa luoda olosuhteet, jotka ylläpitävät ja edistävät motivaatiota. Valmennettavan tavoitteen saavuttaminen on myös palveluntuottajan etu. Kolmas hyötyvä osapuoli on valmennettavan henkilön työnantaja johtuen hyvinvoinnin vaikutuksesta työn tekemiseen.

Tutkimustulosten mukaan projektin sujumiseen vaikuttivat myös projektinhallinnalliset asiat. Löydösten perusteella palveluntuottajalta odotetaan säännöllistä viestintää ja riittävää suunnittelua. Tiedonkulku ja –hallinta sekä vuorovaikutus ovat sitä merkityksellisempiä, mitä useampi toimija projektissa on. Sama piirre pätee suunnitteluun, jonka avulla projektiin saadaan selkeyttä. Suunnittelulla voidaan tukea myös tiedonkulkua ja –hallintaa.

6.2 Tutkimuksen arviointi

Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validiteetti eli pätevyys ja luotettavuus, tarkoittaa menetelmän kykyä selvittää sitä, mitä on tarkoituskin. Validiteetin arvioiminen on tuloksen vertaamista todelliseen tietoon. Tulosten vastatessa olemassa olevaa teoriaa tulos on validi. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007a.) Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimusmenetelmän luotettavuutta ja toistettavuutta ts. menetelmän kykyä saavuttaa tarkoituksenmukaisia tuloksia. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007b.)

Opinnäytetyön hyvinvointiprojektiin liittyvää tutkimusta arvioitaessa on huomioitava seuraavat asiat:

- Tutkimusmenetelmiä oli useita ja niitä tehtiin eri vaiheissa projektia
- Kohderyhmiä oli useita
- Kohderyhmät olivat pääosin pienehköjä
- Vastausprosentit olivat suhteellisen alhaisia
- Tutkimustuloksissa oli toistuvia piirteitä

Opinnäytetyön tutkimuksen validiteettia puoltavia tekijöitä ovat tutkimusmenetelmien ja kohderyhmien määrä sekä tutkimustuloksissa toistuneet löydökset. Validiteettia kyseenalaistava asia oli esimerkiksi vastaajien vähäinen määrä, sillä jokaisessa kyselyssä moni jätti vastaamatta muistutussähköpostin lähettämistä huolimatta. Kyselyiden vastausprosentit jäivät melko alhaisiksi. Edellä mainittu menetelmien määrä ja tutkimustulosten toistuvuus kompensoivat kuitenkin pientä vastausprosenttia. Toinen validiteettia hieman kyseenalaistava asia oli liikuntaryhmän jäsenille tehdyn kyselyn viimeisen kysymyksen valinta-asteikko. Kysymyksessä pyydetään vastaajaa arvioimaan kokonaistyytyväisyyttä projektiin neliportaisesti. Keskimmäisen vaihtoehdon puuttuessa vastaaja oli valittava joko tyytyväisyys tai tyytymättömyys. Jälkikäteen ajateltuna neutraalin vaihtoehdon puuttuminen ei ehkä ollut paras ratkaisu todellisen tutkimustuloksen aikaansaamiseksi.

Tutkimuksen reliabiliteettiä puoltaa tutkimuslöydösten toistuvuus eri menetelmissä. Opinnäytetyön keskittyminen tapaustutkimuksen kaltaisesti vain yhteen organisaatioon ei taannut tutkimustuloksille yleistettävyyttä. Tutkimuksen laajentaminen koskemaan eri organisaatioita toisi varmuutta esille tulleisiin asioihin. Luvussa 5.3 käsiteltiin tutkimustulokset ja niiden linkittymistä teoriaan. Olemassa oleva teoria vahvisti tutkimustulokset, näin ollen kokonaisuudessaan tutkimustuloksia voidaan pitää uskottavina.

Kehittämistyön eettisyys

Kehittämistyön eettisyys edellyttää tavoitteilta moraalisuutta ja työltä rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta. Tutkimuksen kohteena olevien ihmisten tietoon tulee saattaa tutkimustietojen käyttötarkoitus ja heidän roolinsa tutkimuksessa. (Ojasalo ym. 2015, 48.) Opinnäytetyön tutkimuseettisyyden osalta voidaan todeta, että opinnäytetyön tekemiseen hankittiin TAMK:n tutkimuslupa. Hyvinvointiklinikka puolestaan teetti Cargotecin liikuntaryhmän jäsenillä suostumuslomakkeet, joissa oli maininta myös opinnäytetyön tekemisestä. Opinnäytetyön kyselyt teetettiin anonyymeinä ja tietoja ei niiden osalta raportoitu siten, että vastaaja olisi tunnistettavissa. Kyselyjen yhteydessä kerrottiin tehtävän opinnäytetyötä Hyvinvointiklinikan pilottiprojektista. Tutkimus sisälsi kaksi haastattelua ja molemmilta haastatelluilta kysyttiin luvat nimen julkaisemiseen opinnäytetyössä.

Tutkimuksen onnistuminen

Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa hyvinvointiprojektin kokemuksia ja kehittämistarpeita sekä luoda palvelukonsepti. Kehittämistyön tarkoitus toteutui hyvin eli tutkimuksissa tuli esiin hyödyllistä tietoa kehittämiskohteista ja laadittu palvelukonsepti palautettiin toimeksiantajalle määräaikana. Työn tavoitteena oli saada tietoa projektimaisesti toteutettavasta hyvinvointipalvelusta ja vakiinnuttaa hyvinvointiprojektin toimintamalli. Pilottiprojektin päättyessä tietoa oli huomattavasti enemmän käytettävissä lähtötilanteeseen nähden. Tutkimus ei sinänsä tuonut uutta teoreettista tietoa, vaan se tuki aiempaa teoriaa.

Opinnäytetyön toteutuksen kehityskohteet

Vuoden kestänyt työskentely opinnäytetyön parissa sisälsi luonnollisesti monia vaiheita ja tietoa karttui ajan mittaan. Jälkikäteen ajatellen jotain asioita olisi voinut tehdä toisella tavalla. Näitä olisivat esimerkiksi menetelmävalinnat, kysymysten muotoilu ja opinnäytetyön rajaukseen liittyvät asiat. Menetelmä, joka soveltuisi tämänkaltaiseen tutkimukseen, on päiväkirjan tavoin täytettävä luotain. Esimerkiksi valmennettaville sen voisi toteuttaa viikon pituisina jaksoina 3-4 kertaa projektin aikana. Luotaimella olisi mahdollista saada syvällistä tietoa projektin eri vaiheiden sujumisesta. Luotain kannattaisi toteuttaa sähköisesti ja anonyyminä. Tutkimuksen alkuvaiheessa haastatteluihin ja kyselyihin laadituista kysymyksistä kaikki eivät olleet erityisen onnistuneita, mutta ote asiaan parani työn edetessä.

Jälkikäteen katsottuna tutkimus toteutettiin melko laajana. Työn olisi voinut rajata hieman tarkemmin. Useista menetelmistä johtuen tutkimustulosten yhteenvedon tekemiseen kului aikaa. Toisaalta projektia pilotoidessa asioita kannattaa tutkia laaja-alaisesti, jotta eri tekijät ja näkökulmat tulisivat esille. Tutkimuksen laajuudella oli siis myös hyvät puolensa. Toistuvat teemat eri sidosryhmien vastauksissa toivat löydösten merkitykselle uskottavuutta.

6.3 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Tilanteet organisaatioissa muuttuvat ja henkilöstöressurssissa tapahtuu muutoksia. On organisaation etu, että tehtävät ja palvelut dokumentoidaan siten, että niiden hoitaminen ei ole riippuvainen tietyistä henkilöistä. Tällainen tilanne on esimerkiksi oppilaitoksissa, joissa opiskelijat osallistuvat palvelutuotantoon osana opintojaan. Mitä suurempi henkilöstöressurssin vaihtuvuus ja mitä tuorempi palvelu, sitä merkittävämpää on asioiden dokumentointi. Dokumentoidun palvelun edelleen kehittäminen on helpompaa, kun voi hyödyntää aiempia käytäntöjä.

Opinnäytetyön palvelukonsepti sisältää myös palvelun tuotteistamista. Palvelukonseptin käyttöönotto edellyttää tuotteistamisen jatkamista. Taulukkoon 11 on kerätty asioita, jotka tulee tehdä, jotta konseptin mukaisen projektin voi toteuttaa. Tuotteistamista tulee jatkaa laatimalla ja dokumentoimalla ohjelmasisällöt, resurssit ja tarkistuslistat. Lisäksi voisi suunnitella uusia ohjelmateemoja laajentaakseen ryhmäliikunnan ja luentojen ohjelmatarjontaa. Projektitietopankin perustaminen ja raporttipohjan laatiminen ovat myös tehtävälisillä.

TAULUKKO 11. Konseptin käyttöönoton edellyttämiä toimia.

- Ohjelmateemojen sisällöt (ryhmäliikunta, luennot, etävalmennuksen lisähaasteet.)
- Ohjelmateemojen resurssit ja tarkistuslistat (henkilöstö, aika, välineet ja tarvikkeet, tehtäväluettelo jne.)
- Projektitietopankki pilvipalveluun (tallennetaan esim. projektisuunnitelma, palvelutapaamisten ohjelmasisällöt, niiden tarkistuslistat (välineet ja tarvikkeet), raportit ja ideapankki kehitysideoille).
- Raporttipohja (esim. pvm, paikka, ohjelmateema, ohjaajien nimet, montako valmennettavaa osallistui, esiin tulleet kysymykset, saatu palaute sekä muut havainnot)
- Ohjelmateemojen lisäideointi
- Projektisuunnitelma

Sipilä (1999, 207) toteaa projektiin sitoutumisen onnistuvan todennäköisemmin, jos projektintyöntekijät voivat osallistua projektin suunnitteluun. Hyvinvointiklinikan hyvinvointiprojektiin osallistuvat opiskelijat voisivat aloittaa projektiin orientoitumisen luomalla itse pieniä projektityökaluja kuten esimerkiksi raporttipohjan. Näin projektin hoitamiseen saataisiin omakohtaista tuntua ja samalla myös raportoinnin tarve pysyisi paremmin muistissa. Palvelukonseptin palvelusisältöjen laatimisen voisi teettää opiskelijoilla kehittämistehtävinä.

Opettajien osallistumista projektiin toivottiin sekä asiakkaan (Valaja 2016) taholta, että projektiin osallistuneille opiskelijoille tehdyn kyselyn perusteella. Eri alojen opettajat toivivat projektiin laaja-alaista osaamista ja myös palvelukonseptin projektinhallintaan liittyvää vastuuta voisi uudelleen tarkastella, sillä tutkimuksessa kävi ilmi, että Hyvinvointiklinikan klinikkavastaavalla on paljon erilaisia vastuita. Mikäli palvelukonsepti otetaan käyttöön, toivon, että kiinnostus projektia kohtaan laajenee ja muovautuu omalla painollaan. Hyvinvointiklinikan mahdollisuudet palveluntuottajana ovat laaja-alaiset, joten hyödyntämispotentiaalia on. Moniammatillisen yhteistyön lisääminen mahdollistaisi sen, että klinikka voisi toimia enenevässä määrin myös muiden kuin fysioterapeuttiopiskelijoiden oppimisympäristönä.

Konseptin myötä hyvinvointiprojektille on luotu perusta. Tärkeää olisi jatkaa sen edelleen kehittämistä hyödyntämällä opinnäytetyön tuloksia ja jatkojalostamalla luotua konseptia. Projektin ja siihen liittyvien kehittämistehtävien myötä monialainen projektiyhteistyö saisi jatkoa. Seuraavassa on kaksi jatkotutkimusideaa, joista Hyvinvointiklinikka voisi hyötyä.

Ensimmäinen jatkotutkimusehdotus on luodun palvelukonseptin jatkokehittäminen, johon voisi sisällyttää myös markkinatestauksen sekä mahdollisten mittareiden luomisen. Onko konseptin tarjoamalla palvelupaketeilla kysyntää ja miten ne käytännössä toimivat? Millaisia toiminnan ja laadun mittareita projektille olisi tarkoituksen mukaista laatia? Hyvinvointipalveluihin liittyviä työelämätarpeita voisi selvittää laajemmin, esimerkiksi yhteistyössä muutaman keskisuuren tai suuren organisaation kanssa.

Luotua palvelukonseptia voisi varioiden suunnitella myös yksittäisille kuluttajille. Toinen ehdotus opinnäytetyöaiheeksi on sen selvittäminen, että olisiko samankaltaiselle hyvin-

vointiprojektille kysyntää yksilöasiakkaiden parissa. Asiaa voisi tutkia kyselyin tai haastatteluin potentiaalisilta tai nykyisiltä asiakkailta. Selviteltäviä asioita voisivat olla kiinnostavat ohjelmateemat, projektin ideaalinen kesto, palvelutapaamisten tiheys, etävalmennuksen tarve ja hinta, jonka kuluttaja olisi valmis maksamaan palvelusta.

LÄHTEET

- Aktivointi.fi. N.d. Yrityksen henkilöstön hyvinvointivalmennus. [Www-sivu]. Luettu 25.7.2017. <http://www.aktivointi.fi/>; <http://www.aktivointi.fi/valmennuspalvelut/index>
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Ammattikorkeakoululaki 14.11.2014/932.
- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki: Tekes.
- Ergo Pro Oy. n.d. [Www-sivu]. Katsottu 30.9.2017. <http://www.ergopro.fi/ergopro/>; <http://www.ergopro.fi/ergopro/taukoliikuntaohjelma/>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Gensler, R. 2016. Why are Corporate Wellness Programs Still Failing? Employee Benefit Plan Review 70 (12), 13-14.
- Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos Helsinki: Talentum.
- Helander, N., Kujala, J., Lainema, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Hietakangas, A. 2016. Cargotec/Kalmar liikuntaryhmä. Hyvinvointiklinikka. Raportti yhteistyöstä. Luettu 1.11.2016. Tampereen ammattikorkeakoulu. Raportti.
- Hyvinvointiklinikka. N.d Hyvinvointiklinikka. [Www-sivu]. Luettu 18.3.2017. <http://www.tamk.fi/hyvinvointiklinikka>
- Hyvinvointiklinikka. N.d. Palvelut. [Www-sivu]. Tulostettu 24.7.2017. <http://hyvinvointiklinikka.tamk.fi/palvelut>
- Isaac, F.W. & Ratzan, S.C. 2013. Teoksessa Burke R. J. 2014. Improving Individual and Organizational Health: Implementing and Learning from Interventions. Julkaistu 2014. Tulostettu 23.2.2017.
- Jaakkola, E. Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes.
- Ketola, A. Klinikavastaava. 2016. Haastattelu 21.11.2016. Haastattelija Alasimi, K. Litteroitu. Tampere.
- Ketola, A. Klinikavastaava. 2017. Keskustelu 9.3.2017. Haastattelija Alasimi, K. Tampere.

- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Korkiakangas, E. 2010. Aikuisten liikuntamotivaatioon vaikuttavat tekijät. Oulun yliopisto. Terveystieteiden laitos. Väitöskirja.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1994. Teoksessa Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Moritz, S. 2005. Service Design. Practical Access to an Evolving Field. London.
- Movendos mCoach. N.d. Kokonaisvaltainen valmennustyökalu. [Www-sivu]. Luettu 5.4.2017. <http://www.movendos.com/mcoach/>
- Mujtaba, B. G. & Cavico, F.J. 2013. Corporate Wellness Programs: Implementation Challenges in the Modern American Workplace. International Journal of Health Policy and Management, 2013, 1 (3), 193–199.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: SanomaPro Oy.
- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Palvelukeskus Soteekki. N.d. [Www-sivu]. luettu 10.7.2017. SAMK. <http://www.samk.fi/tyoelama-ja-tutkimus/loyda-tekija/hyvinvointipalvelut-soteekki/>.
- Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen: Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Rauramo, P. 2009. Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvoinnin portaat. Työkirja. Luettu 17.7.2017. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. 7. painos. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Tulostettu 27.7.2017. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. 3. painos. Porvoo: WSOY.
- Sitra. 2014. Sitran trendit: Hyvinvointi korostuu. [Www-sivu]. Julkaistu 19.1.2015. Luettu 15.6.2017. <https://www.sitra.fi/uutiset/sitran-trendit-hyvinvointi-korostuu/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskuva 2014. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

TAMKin strategia – kohti vuotta 2020. Hyväksytty Tampereen ammattikorkeakoulu Oy:n hallituksessa 12.2.2016. Luettu ja tulostettu 16.2.2017.
http://www.tamk.fi/documents/10181/45809/TAMKin+strategia_2016.pdf/56aa380d-71df-450f-84f0-5f432ce7b324

Tekes. 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Vocabulary of Service Business.
https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoim_sanasto.pdf

Telama, R. 1986. Teoksessa Vuolle, P, Telama, R & Laakso, L. Näin suomalaiset liikkuvat. Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. N.d. Keskeisiä käsitteitä. [Www-sivu]. Päivitetty 23.8.2016. Luettu 15.6.2017.
<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen, J. & Martinsuo, R. 2015. Palvelujen tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja 5/2015. Aalto-yliopisto. Tuotantotalouden laitos. Helsinki: Unigrafia Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Työterveyslaitos. N.d. Työhyvinvointi. [Www-sivu]. Luettu 15.6.2017.
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työturvallisuuskeskus. N.d. Työhyvinvointi. [Www-sivu]. Luettu 25.7.2017.
https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/tyohyvinvoinnin_perusteet

Valaja, M. QEHS Manager. 2016. Haastattelu 7.12.2016. Haastattelija Alasimi K. Litteroitu. Tampere.

Varalan Urheiluopisto. N.d. Työhyvinvointi. [Www-sivu]. Tulostettu 10.7.2017.
<https://varala.fi/tyohyvinvointi/>

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2007a. Tutkimuksen validiteetti. [Www-sivu]. Tulostettu 24.7.2017. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2007b. Tutkimuksen reliabilititeetti. [Www-sivu]. Tulostettu 24.7.2017. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Välke, R. 2007. Miksi pitäisi tuotteistaa? Teoksessa Hiltunen, M., Karjalainen, T., Mannio, L., Pättiniemi, P., Pötry, J., Savolainen, A., Tainio, J., Tirkkonen, T. & Välke, R. Hyvinvointiyrittäjän liiketoimintaopas. Ammatinharjoittajasta yrittäjäksi. Helsinki: Tietosanoma Oy.

LIITTEET

Liite 1. Klinikavastaavan avoin haastattelu, keskusteluaiheet

Taustatietoa Hyvinvointiklinikasta

- Strategia
- Asiakassegmentit
- Sidosryhmät

Palvelut

- Palveluiden jaottelu
- Palveluprosessit
- Suunnitteilla olevia palveluita
- Lainsäädännön vaikutus

Opiskelijat (henkilöstöresurssi)

- Fysioterapeuttiopiskelija harjoittelijoina
- Muiden alojen opiskelijoiden osallistuminen Hyvinvointiklinikan palvelutuotantoon
- Opiskelijoiden tavoitteet ja tarpeet palvelutuotannossa
- Henkilöstöresurssien kehittämistarpeet

Asiakkaat

- Asiakaslähtöisyyden toteutuminen Hyvinvointiklinikalla
- Asiakkaiden hyvinvointipalveluihin liittyvät tarpeet
- Asiakkaiden tarpeet tulevaisuudessa (heikot signaalit)
- Asiakkaille tärkeät asiat
- Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden kohteet palveluissa
- Asiakkaiden ennakkotietämys Hyvinvointiklinikasta ja usein kysytyt asiat

Liite 2. Kysely Hyvinvointiklinikan harjoittelijoille

PÄIVITTÄINEN ASIAKASPALVELU JA PALVELUTUOTANTO

Vastauksesi voi liittyä **mihin tahansa palveluprosessin osaan**: asiakkaan yhteydenotosta alkaen palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja palvelutilanteen päättymiseen asti.

1. Millaisia hyvinvointipalveluihin liittyviä toivomuksia ja tarpeita asiakkailla on ollut?
2. Mihin asioihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä?
3. Mihin asioihin asiakkaat ovat toivoneet parannusta?
4. IDEOINTIA: Jos sinulla olisi vapaus suunnitella Hyvinvointiklinikalle palvelu tai palvelukokonaisuus, millainen se olisi? Miksi suunnittelisit juuri sellaisen palvelun?

TYÖHARJOITTELU

5. Millaisia tavoitteita tai tarpeita sinulla oli liittyen työskentelyysi Hyvinvointiklinikalla?
6. IDEOINTIA: Mitä työharjoitteluun liittyviä asioita kehittäisit ja miten?

PILOTTIPROJEKTI (SYKSY 2016)

Tämä osio koskee niitä harjoittelijoita, jotka ovat osallistuneet asiakasyrityksen pilottiprojektiin syksyllä 2016. Vastauksesi voi liittyä **mihin tahansa palveluprosessin osaan**: asiakkaan yhteydenotosta alkaen palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja palvelutilanteen päättymiseen asti.

7. Millaisia hyvinvointipalveluihin liittyviä toivomuksia ja tarpeita pilottiprojektiin osallistuvilla asiakasyrityksen työntekijöillä on ollut?
8. IDEOINTIA: Mitä pilottiprojektiin liittyviä asioita kehittäisit ja miten?

Liite 3. Liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelun kysymykset

1. Olet yhteyshenkilönä tässä pilottiprojektissa. Millaisia eri hyötynäkökulmia ja arvoja osallistuminen tähän projektiin tuo ryhmän jäsenille?
2. Mitkä edellä mainituista arvoista ovat tärkeimpiä?
3. Millaisia odotuksia Sinulla ja muilla projektiin osallistuvilla henkilöillä oli ennen projektin alkua?
4. Miten projekti on mielestäsi sujunut toistaiseksi
 - a. hyvinvointipalvelutuotannon osalta?
 - b. yhteydenpidon osalta?
 - c. aikataulutuksen osalta?
 - d. yleisen asiakaspalvelun osalta?
 - e. muilta osin?

5. Mihin projektiin liittyviin asioihin olet tällä hetkellä tyytyväinen?
6. Mihin projektiin liittyviin asioihin toivoisit tällä hetkellä kehittämistä?
7. Millaisia odotuksia Sinulla on projektin jäljellä olevalle ajalle?
8. Millaiset asiat tekisivät Sinut *erittäin* tyytyväiseksi tähän projektiin?
9. Millaiset asiat tekisivät Sinut *erittäin* tyytymättömäksi tähän projektiin?
10. Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa Hyvinvointiklinikalle tai projektiin osallistuville osapuolille?

11. Oletko tutustunut Hyvinvointiklinikan muihin palveluihin (kuin pilottiprojekti)?
12. Mistä sait ensimmäisen kerran tietää Hyvinvointiklinikan tarjoamista palveluista?
13. IDEOINTIA: Millainen olisi ihanteellinen palvelu (tai tapaamiskerran teema) tällaisessa projektissa? (Esim. sisältö, toteutus, kesto, paikka, ajankohta, osallistujamäärä, kertojen määrä tms.)

Liite 4. Liikuntaryhmän yhteyshenkilön haastattelun vastausten pelkistäminen

Miten sanottu?	Pelkistäminen
"...jokainen saa yksilöllistä tukea oman hyvinvointinsa parantamiseen ja tukemiseen..." "miten me nähdään, että se Hyvinvointiklinikka tukee yksilöllisesti..."	Yksilöllinen tuki
"...ei pelkästään fyysisesti vaan myös tään psyykkisen ja sosiaalisen puolen näkökulmasta ja myös se ravintotuntemus..." "se (stressipalautuminen) olis hyvä ollaki aina näissä mukana, tämän tyyppisessä hyvinvointihankkeessa, että ei pelkästään se fysiikka..."	Kokonaisvaltainen hyvinvointi
"nähdä, että mihin puolen vuoden touhulla, niin mitä siinä sit tapahtuu..."	Edistymisen seuranta
"...uni- ja stressiluento, mikä meillä oli lokakuussa, niin se toi myös sen toisen puolen, että myös se stressipalautuminen on äärimmäisen tärkeää ihmisen hyvinvoinnin osalta..."	Unen laatu ja stressipalautuminen
"... millaisia tuloksia on saanut aikaisemmissa aikaan"	Aiempien tulosten merkitys palvelun ostoa harkittaessa
"ylläpitää ja parantaa mun työkykyä"	Työkyvyn ylläpito
"...hyvä olla työssä sekä fyysisesti että myös henkisesti ja myös vapaa-ajalla, että mä pystyn myös sen hyödyntämään siellä..."	Yleinen hyvinvointi
"...kaikilla oli jonkinlaisia tavoitteita niinku alkuhaastattelunkin perusteella, että parantaa kuntoa, pudottaa painoa, ymmärtää enemmän ravinnon merkityksestä..."	Tavoitteiden monipuolisuus
"...monet koki vähän pettymyksenäkin sen, kun siinä alussa oli semmoista takkuilua..."	Palvelun sujumattomuuden aiheuttama pettymys
"mitä tapahtuu, kukaan ei kertonut meille mitään ja missä ne meidän mittaustulokset on ja koska meillä on seuraava kerta..." "se (yhteydenpito) oli alussa hankalaa, kun ei itekään tajunnut, että sielähän vaihtuu opiskelijat viiden viikon välein"	Tiedonkulun puute
"mutta se selkis, ku asiat juteltiin..."	Asian selviäminen kommunikoimalla
"...tuntuu että se on kiva, kun ne on just mulle tehtyjä haasteita. Tulee semmoinen yksilökokemus voimakkaana. Että se on ollu hyvä."	Yksilöllisten harjoitteiden merkitys motivaatioon
"Mä oon tyytyväinen kyllä siihen Movendos-työkaluun, se on mielenkiintoinen etävalmennustyökalu, että se on hyvin havainnollinen, helppo käyttää..."	Soveltuva ja havainnollinen etävalmennustyökalu
"toivoisin, että me mahdollisimman aikaisessa vaiheessa lukitaan niitä päiviä... että tiedettäis etukäteen..."	Aikataulujen sopiminen aikaisessa vaiheessa tärkeää
"...ne ruokapäiväkirjathan on unohtunut ihan kokonaan. Ne me tehtiin silloin alussa, mutta niihin ei ole palautetta saatu."	Ruokapäiväkirjat: palautteen unohtuminen
"... olisi ollut hyvä, että siinä alussa oltais enemmän yhdessä ensin suunniteltu tätä koko projektia. Että vielä tiukemmin alussa niinku pohdittu, että mitä me tullaan tekeen..."	Suunnittelun ja järjestelmällisyyden puute
"...kunnon projektisuunnitelma. Että sitä ei oikeastaan tehty." "jos semmoinen olisi tehty, niin olisin ollu hyvinkin tyytyväinen."	Projektisuunnitelman puuttuminen
"...jos yhtäkkiä kaikki yhteydenpito loppuis, kukaan ei enää olisikaan kiinnostunut meistä eli ei vastattais kysymyksiin, niin se olis kyl tosi huono juttu."	Yhteydenpidon merkitys tyytyväisyyteen Asiakkaan huomioidamisen merkitys
"...säännöllinen kommunikointi, niin se on kyllä tärkeää."	Säännöllisen kommunikoinnin merkitys

"...väliaikaseuranta myös niin kuin yksilöille, että ollaanko edetty tavoitteessa vai onko jotain mitä haluat muuttaa."	Väliaikaseurannan merkitys yksilöille
"...vaihtuu se ihminen koko ajan ja tavallaan katkee se tietynlainen yhteneväisyys..." "Että se kontakti pysyis samana."	Yhteyshenkilön vaihtumiseen liittyvät haasteet
"...Movendos-työkalun opettelu niin, että ne fyssarit osaa myös sitä käyttää. Niinku tavallaan sillä pääkäyttäjätasolla."	Ohjelman käytön opettelemisen merkitys
"...kun tehdään tällaisia projekteja, niin kuvais sen alkuvaiheessa jo sil-lain niinku visuaalisesti, esimerkiksi prosessikaavion avulla, että mitä tapahtuu missäkin vaiheessa."	Projektin prosessien kuvaaminen
"Sehän (Hyvinvointiklinikka) on hyvin monipuolinen paikka", "Toki kannattaa mainostaa ja rummuttaa entistä enemmän..." "...lisätietoa, toki nettisivulta löytyi, mutta siellä on aika suppeesti. Enemmänkin vois mainostaa."	Hyvinvointiklinikan monipuolisuus Markkinoinnin lisääminen
"...just näitä luentoja näkisin, että semmoisia vois olla... ajankohtaisesta vähän uudesta aiheesta..."	Hyvinvointitietoutta luentojen avulla
"...jos yritykselle hyvin taustoitetaan tällaiset mahdollisuudet, että parannetaan teidän työntekijöiden hyvinvointia..."	Palvelun hyötyjen tiedoksi saattaminen
"...yritykset on kiinnostuneita kehittää työntekijöitään ja varmistaan, että se työkyky säilyy..." "...on nähty, että työnhyvinvointi myös edistää tuottavuutta ja hyvinvointia ja motivaatiota ja sitä, että on kiva olla töissä."	Työhyvinvoinnin vaikutus tuottavuuteen markkinointivalttina
"...puhutaan ihan esimiestaidoista mutta toisaalta puhutaan myös alais-taidoista..." "...on hyvin tärkeä, että me osataan kohdella työelämässä toisia kun- nioittavasti..."	Työelämätaidot osana hyvinvointia
"Tamkin sisällä totesin..." "...siellä ei oikein eri osastot keskustele keskenään." "...kuinka ne muut opiskelijaryhmät...miten ne on otettu mukaan tähän, tää on hyvin fyssarivetoista tällä hetkellä..."	TAMKin sisäinen viestintä Moniammatillisuuden lisääminen
"...enemmän vois vielä Hyvinvointiklinikan suunnalta tulla ehdotuksia..." "Koska eihän me tiedetä ees, mitä kaikkea on olemassa."	Palveluiden aktiivinen tarjoaminen

Liite 5. Kysely liikuntaryhmän jäsenille

PILOTTIPROJEKTIN OHJELMA

Alla on pilottiprojektin ohjelma. Vastaa, kuinka tärkeänä pidät eri teemoja. Voit halutessasi tarkentaa vastausta Lisätietoa-kenttään.

1. Ohjelman teemojen tärkeys

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	Lisätietoa
26.9.2016 Alkumittaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
19.10.2016 Uni- ja stressiluento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
22.11.2016 Taukojummat (Hyvinvointipäivä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7.12.2016 Venyttely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
11.1.2017 Ravintoluento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
21.2.2017 FysioPilates	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
21.3.2017 Ristiriitaluento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
25.4.2017 Loppumittaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5.5.2017 Retki Kaupissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

2. Onko jokin muu hyvinvointipalveluihin liittyvä teema, jonka olisit toivonut sisällyttävän ohjelmaan?

KOKEMUKSET PILOTTIPROJEKTISTA

Tässä osiossa kartoitetaan sitä, millaisia kokemuksia Sinulla on pilottiprojektista. Vastauksesi voi liittyä mihin tahansa pilottiprojektiin liittyvään asiaan.

3. Mikä tässä projektissa on ollut parasta ja miksi?

4. Mitä asioita kehittäisit ja miten?

5. Mitkä asiat ovat tällaisen projektin toteuttamisessa mielestäsi tärkeimpiä?

6. Kokonaistyytyväisyytesi projektiin tällä hetkellä?

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen
Kokonaistyytyväisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 6. Liikuntaryhmän jäsenille tehdyn kyselyn vastausten pelkistäminen

Miten sanottu	Pelkistäminen
"Kyllähän viestintää voisi aina kehittää. Nyt tuntuu, että homma on loppunut vuodenvaihteen jälkeen."	Viestinnän parantaminen
"Enemmän vuorovaikutusta valmentajien kanssa."	Vuorovaikutuksen lisääminen valmentajien kanssa
"Säännöllisiä tapaamisia ja palautetta valmentajilta. Olen täyttänyt omalta osaltani Movendosta ahkerasti, mutta juurikaan ei ole tullut kommentteja."	Tapaamisten säännöllisyys Valmentajien palautteen merkitys
"Hyvinvointiklinikalla 5 viikon välein vaihtuva porukka aiheutti aina parin viikon katkoksen tiedottamisessa."	Yhteyskatkos harjoittelijajoukon vaihtuessa
"Ruokailuun enemmän panostusta ja henkilökohtaisella tasolla."	Ravitsemustietouden lisääminen Henkilökohtaiset ohjeet
"... liikuntapuoli voisi olla enemmän henkilökohtaisempaa. Jos ei onnistu/halua hyppynarulla, saisi vaihtoehdon."	Henkilökohtaisuuden merkitys liikunnan ohjauksessa Vaihtoehdon saaminen tarvittaessa
"Olisin toivonut enemmän henkilökohtaista opastusta ja ohjelmaa. Tai en välttämättä opastusta, mutta ohjelmaa."	Henkilökohtainen ohjelma
"...tee niin paljon punnerruksia kuin pystyt" ei mielestäni nyt välttämättä ole järkevä reeni, kenellekään jos tavoitteena nousujohteinen lihaskunnan kasvatus esimerkiksi"	Tavoitteiden mukaiset harjoitteet
"Onhan tässä tullut omaa aktiivisuutta seurattua."	Oman aktiivisuuden seuranta
"Movendos - se ehkä hieman koukuttaa tavoittelemaan hymynaamoja."	Movendos aktivoi toimimaan
"Motivoituneet valmentajat mutta ennenkaikkea motivoituneet osallistujat"	Motivoituneet valmentajat Motivoituneet osallistujat
"Kyllähän se on se liikunnan ilosanoman jakaminen."	Liikunnan ilon jakaminen
"Olen tutustunut omiin työkavereihinikin paremmin."	Työkavereihin tutustuminen
"Yhteistyö ja innostuminen syntyy yhteistyöllä"	Yhteistyö ja innostuminen
"...tehdä koko projektin pituinen suunnitelma alisuunnitelmineen."	Projektisuunnitelma ja alisuunnitelmat
"...verikokeista oli jossain kohtaa puhetta, mutta niitä ei otettu." ... "Luonnollisesti ennen ja jälkeen."	Suunnitelmallisuus ja sovitut asiat Veriarvojen seuranta
"Uusien ideoiden tuominen arkiliikunnan ja hyvinvoinnin lisäämiseksi."	Uusien ideoiden saaminen
"Kyllähän jotain saliharjoittelun perusteita olisi voinut käydä läpi. Ihan silleen, et miksi jotain liikettä tehdään ja miten..."	Saliharjoittelun perusteiden oppiminen

Liite 7. Kysely pilottiprojektiin osallistuneille opiskelijoille

VASTAAJAN TAUSTATIETO

1. Mitä tutkintoa opiskelet?

	Fysioterapeutti	Sosionomi	Terveystenhoitaja
Tutkintonimike	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KOKEMUKSET PILOTTIPROJEKTISTA

Vastaa alla oleviin kysymyksiin Pilottiprojektista saamasi kokemuksen perusteella.

2. Millaisia toiveita asiakkailla on ollut? Ts. mitkä asiat ovat olleet heille tärkeitä?

3. Mitä pilottiprojektiin liittyviä asioita kehittäisit ja miten?

4. Mitä asioita järjestelyissä olisi hyvä huomioida, jotta ne tukisivat opiskelijan työskentelyä projektissa?

Liite 8. Palveluseloste

Hyvinvointiprojekti työelämälle	
1. PALVELUN OMINAISUUDET	
1.1 Kohderyhmä	Yritykset ja muut organisaatiot (palvelun ostaja). Asiakasyrityksen henkilöstö (palvelun käyttäjät, valmennettavat). Osallistujamäärä noin 10-15 henkilöä / ryhmä.
1.2 Palvelukuvaus	Työyhteisöille opiskelijatyönä tuotettava moniammatillinen hyvinvointiprojekti, joka koostuu fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin osa-alueista. Hyvinvointipalvelu perustuu ryhmäliikuntaan, hyvinvointiluentoihin ja etävalmennukseen, joka sisältää palvelupaketista riippuen henkilökohtaisen kunto-ohjelman ja/tai valmennusryhmälle suunniteltuja lisähaasteita. Vaihtoehtoina on neljä eri palvelupakettia, joiden erot pohjautuvat mm. palveluprojektin kestoon tai sisältöön (testaus, henkilökohtainen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus sekä hyvinvoinnin edistymisen seuranta myös etävalmennuksessa). Jokaiseen palvelupakettiin on valittavissa liikuntaa ja luentoja eri teemoista.
1.3 Tavoite	Palvelun tavoitteena on lisätä työyhteisöjen hyvinvointia ohjaamalla ja kannustamalla valmennettavia liikkumaan ja syömään terveellisesti sekä antamalla työkaluja stressinhallintaan, työelämätaitoihin ja yleiseen hyvinvointiin. Ryhmämuotoisena toteutettavat palvelutapaamiset edesauttavat myös valmennettavien ryhmäytymistä.
1.4 Toteutus	Palvelutapaamiset toteutetaan ryhmämuotoisena hyvinvointipalveluna lähtökohteisesti asiakkaan tiloissa tai erikseen sovittaessa Hyvinvointiklinikalla. Hyvinvointiklinikan klinikkavastaava ja asiakasyrityksen yhteyshenkilö neuvottelevat mahdollisista tilamuutoksista. Etävalmennus toteutetaan etävalmennustyökalulla, jonne valmennettavilla sekä valmentajina toimivilla opiskelijoilla on tunnukset.
1.5 Kesto	9 kuukautta (palvelupaketit ①, ③ ja ④) tai 4 kuukautta (palvelupaketti ②)
2. PALVELUKOKONAISUUDEN SISÄLTÖ	
	<p>Alkuhaastattelut ① ② ③</p> <p>Ennen hyvinvointiprojektin alkua osallistujat haastatellaan. Haastattelun avulla saadaan tietoa yksilöllistä ohjausta varten. Selvitetään taustat, toiveet ja tavoitteet. Tiedot dokumentoidaan etävalmennusjärjestelmään moniammatillisen valmentajatiimin käyttöön. Haastattelut toteuttavat klinikkavastaavan ohjauksessa projektivastaavat, Hyvinvointiklinikan fysioterapeuttiharjoittelijat ja terveydenhoitajat.</p> <p>Suunnittelukokous ① ② ③ ④</p> <p>Alkuhaastattelujen yhteydessä tai erikseen niiden jälkeen pidetään suunnittelukokous, jossa käsitellään projektiin liittyviä asioita kuten toimintamalli, palvelutapaamisten aikataulut ja asiakkaiden toiveet ohjelmateemoista. Kokouksen tarkoituksena on myös valmentajien ja valmennettavien tutustuminen.</p> <p>Kokoukseen kutsutaan valmennettavat sekä Hyvinvointiklinikan puolesta klinikkavastaava, projektivastaavat sekä tarvittaessa terveydenhoitajat, restonomit, sosionomit ja/tai bioanalyytikot. (Palvelupakettien sisältöjen erot)</p> <p>Seurantakokous ① ③ ④</p> <p>Ennen projektin puoliväliä järjestetään seurantakokous, johon osallistuvat ainakin klinikkavastaava, projektivastaavat, asiakasyrityksen yhteyshenkilö sekä valmennettavat. Tapaamisen tarkoitus on kartoittaa siihen mennessä esiin tulleita kokemuksia ja toiveita sekä tarvetta mahdollisiin muutoksiin henkilökohtaisissa kunto-ohjelmissa tai projektin toteutuksessa.</p>

<p>2.2 Palvelutapaamiset</p> <p><i>Numeroin merkitty palvelupakit, joihin palvelu sisältyy.</i></p> <p><i>Lyhentein merkitty opiskelijaryhmät, jotka palvelun ohjaavat (fysioterapeutit, terveydenhoitajat, restonomit, bioanalytikot, sosionomit).</i></p>	<p>Palvelutapaamiset koostuvat testauksista, ryhmäliikunnasta ja luennoista. Ryhmäliikunnan ja luentojen teemat valitaan suunnittelukokouksessa, joka pidetään ennen projektin alkua. Opiskelijat ohjaavat oman alan palvelutapaamisia: fysioterapeutit ohjaavat liikuntaohjelmia, terveydenhoitajat pitävät terveydenhoitoon liittyviä luentoja ja sosionomit sosiaaliseen tai henkiseen hyvinvointiin liittyviä luentoja. Restonomit tai terveydenhoitajat vastaavat ravitsemukseen liittyvistä palveluista.</p> <p>Etävalmennustyökalu toimii virallisena yhteydenpitokanavana palvelutapaamisten aikataulun, ohjelmateeman ja ym. tiedotusasioiden osalta.</p> <p>Testaus ① ② ③</p> <p>Testaukset sisältävät mm. kuntotestauksen, verenpainemittauksen, kehonkoostumusmittauksen sekä verinäytteen oton. Testauksiin osallistuvat fysioterapeutti-, terveydenhoitaja- ja bioanalytikko-opiskelijat.</p> <p>Alkutestaus (Ft) (Th) (Bio)</p> <p>Puolivälitestaus (Ft) (Th) Vain palvelupaketissa ①</p> <p>Lopputestaus (Ft) (Th) (Bio)</p> <p>Ryhmäliikunta ① ② ③ ④</p> <p>Fysioterapeuttien ohjaamia vaihtoehtoisia liikuntatunteja. Ohessa esimerkkejä ohjelmavaihtoehdoista:</p> <p>Kuntosaliohjaus (Ft)</p> <p>Luodaan harjoitteluohjelmat, jotka suunnitellaan alkuhaastattelutietojen ja valmennettavan ilmoittaman tavoitteen pohjalta. Ohjelmassa huomioidaan variointimahdollisuus kotiloissa suoritettavaksi.</p> <p>Liikkuvuusharjoittelu (Ft)</p> <p>Ylä- ja alavartalon liikkuvuusharjoitteita. Tehdään tutuksi liikkeiden merkitys liikeratoihin, kävelyyn, ryhtiin ja liikkumismotivaatioon. Hyöty mm. istumatyötä tekeville.</p> <p>HIIT-treeni (Ft)</p> <p>Opastus korkeaintensiiviseen treeniin. Tarkoitus on tehdä vaihtoehtoinen treenimuoto tutuksi. Voidaan esitellä tarvittaessa kevennettyä versiona.</p> <p>Pilates (Ft)</p> <p>Tutustuminen pilatekseen ja sen mukanaan tuomiin hyötyihin.</p> <p>Venyttelytunti (Ft)</p> <p>Lihashuoltoa venyttelemällä. Harjoitusohjeita ja niiden taustoitusta.</p> <p>Niska-hartiajumppa (Ft)</p> <p>Apua lihaskireyteen tarkoituksenmukaisilla ja tehokkailla liikkeillä. Hyödyllinen mm. päätetyötä tekeville.</p> <p>Circuit (Ft)</p> <p>Kiertoharjoittelutunti hyödyntäen kehonpainoa, käsipainoja jne. Ohjelmaan sisällytetään myös aerobisia liikkeitä.</p> <p>Kisailuleikit (Ft ja/tai Sos)</p> <p>Kisailuleikkejä sään mukaan joko ulkona tai sisätiloissa. Testataan leikki-mielisesti sekä fyysistä ketteryyttä että aivonystyröiden toimintaa.</p> <p><i>Lisämaksusta:</i></p> <p>Vesijumppa (Ft)</p> <p>Hyvinvointiklinikan tiloissa järjestettävä ohjattu vesijumppa.</p> <p>Luennot ① ② ③ ④</p> <p>Luentoihin on valittavissa ravitsemukseen, terveydenhoitoon, sosiaaliseen ja henkiseen hyvinvointiin sekä työhyvinvointiin liittyviä aiheita. Ohessa esimerkkejä ohjelmavaihtoehdoista:</p>
---	---

	<p>Ravitsemusluento (Res tai Th)</p> <p>Ravitsemusluento ja aiheesta keskustelua. Esimerkiksi ruokapäiväkirjan pitämiseen liittyvä lisähaaste etävalmennuksessa on hyvä sijoittaa noin kuukausi ennen tätä luentoa. Tällöin tiedot ehditään analysoida ja niitä voidaan hyödyntää luennossa.</p> <p>Uni- ja stressiluento (Th)</p> <p>Uneen ja stressinhallintaan liittyviä aiheita. Miten parantaa unen laatua? Millä keinoin voi itse vaikuttaa stressinhallintaan? Luento ja keskustelua.</p> <p>Ristiriitaluento (Sos)</p> <p>Sosiaalinen hyvinvointi, vuorovaikutus, ristiriidat ja niiden käsittely. Luento tai keskustelua ja niiden lisäksi harjoituksia.</p> <p>Työn voimavarat ja työhyvinvointi (Sos)</p> <p>Perehtyminen työn voimavaroihin ja työhyvinvointiin. Mitkä ovat kunkin valmennettavan tärkeimmät voimavarat? Mihin voimavaroihin on helppointa vaikuttaa? Luento, keskustelua ja pohtimistehtävä.</p>
	<p>Etävalmennus koostuu henkilökohtaisesta kunto-ohjelmasta ja elintapaohjauksesta sekä lisähaasteista ja sitä toteutetaan valmennustyökalun avulla. Projektin valmentajana toimivat opiskelijat ohjaavat valmennettavia harjoitusten kera, vastaavat tiedusteluihin ja antavat säännöllisesti palautetta.</p> <p>Henkilökohtainen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus ① ② ③</p> <p>Fysioterapeutit laativat jokaiselle valmennettavalle 3-4 kuukauden kestävän henkilökohtaisen harjoitteluohjelman. Terveystoimijat vastaavat henkilökohtaisesta elintapaohjauksesta. Valmennettavat suorittavat ohjelmia ja tekevät valmennustyökaluun suoritusmerkintöjä. Valmentajat seuraavat edistymistä ja antavat palautetta. Lukukauden kestävissä projekteissa tilanteen tarkistaminen joulukuussa.</p> <p>Lisähaasteet ① ② ③ ④</p> <p>Lisähaasteet ovat luonteeltaan vapaaehtoisia. Fysioterapeutit laativat yhden lisähaasteen kuukaudessa. Terveystoimijat, sosionomit sekä restonomit laativat lisähaasteita vuorokuukausin. Yhteensä valmennettaville tulee 2 lisähaastetta kuukaudessa, joista toinen on aina fysioterapeuttien laatima. Tehtävien ajankohdista sopimalla vältetään päällekkäisyyttä ja liiallista informaatiotulvaa.</p> <p>Fysioterapeuttien laatimat lisähaasteet ovat ensisijaisesti liikunnallisia. Terveystoimijien lisähaasteita ovat esimerkiksi unipäiväkirjat sekä muut terveydenhuoltoon sisältyvät tehtävät. Ravitsemukseen liittyvät tehtävät voivat laatia restonomit tai terveystoimijat. Sosionomien lisähaasteet liittyvät pääosin psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin.</p>
3. PALVELUPAKETTIKOHTAISET OMINAISUUDET	
3.1 Palvelupaketti ①	<p>9 kuukautta kestävä monipuolinen hyvinvointiprojekti, jossa korostuu yksilöllisyys, hyvinvoinnin edistymisen ja projektin toteutumisen seuranta. Alkaa syyskuussa, päättyy toukokuussa.</p> <p>Testaus</p> <p>Kolmen testauksen monipuolinen hyvinvointipaketti: alkutestaus syyskuussa, puolivälitestaus joulukuussa ja lopputestaus huhtikuussa.</p> <p>Palvelutapaamiset</p> <p>Palvelutapaamisia järjestetään syyskaudella noin kahden viikon välein ja joulukuusta alkaen kerran kuukaudessa. Projektin vahva aloitus perustuu valmennettavien motivoimiseen ja sitouttamiseen. Huhtikuusen testauksen jälkeen järjestetään vielä toukokuussa projektin päättäjät valinnaisella liikuntateemalla.</p> <p>Etävalmennus</p> <p>Palvelupaketin etävalmennus sisältää henkilökohtaisen kunto-ohjelman ja elintapaohjauksen sekä ryhmälle laadittuja lisähaasteita. Tilannekatsaus projektin puolivälissä, mahdollisuus yksilöohjaukseen (palvelutapaaminen).</p>

3.2 Palvelupaketti ②	<p>4 kuukautta kestävä monipuolinen hyvinvointiprojekti, jossa korostuu yksilöllisyys ja hyvinvoinnin edistymisen seuranta. Ajoitus syyskuusta joulukuuhun tai tammikuusta huhtikuuhun. Tämä lyhyehkö projekti soveltuu esimerkiksi ”Kesäksi kuntoon” –valmennukseksi.</p> <p>Testaus Kahden testauksen monipuolinen hyvinvointipaketti: testaukset projektin alussa ja lopussa.</p> <p>Palvelutapaamiset Palvelutapaamisia järjestetään noin kahden viikon välein koko projektin keston ajan.</p> <p>Etävalmennus Etävalmennukseen sisältyy henkilökohtaisen kunto-ohjelman ja elintapaohjauksen sekä ryhmälle laadittuja lisähaasteita.</p>
3.3 Palvelupaketti ③	<p>9 kuukautta kestävä monipuolinen hyvinvointiprojekti, jonka alkupuolisko koostuu palvelutapaamisista ja etävalmennuksesta. Jälkimmäisellä puoliskolla harjoitellaan etävalmennuksessa. Projekti alkaa syyskuussa, päättyy toukokuussa.</p> <p>Testaus Kahden testauksen hyvinvointipaketti: alkutestaus syyskuussa ja lopputestaus toukokuussa.</p> <p>Palvelutapaamiset Palvelutapaamisia järjestetään syyskuusta joulukuuhun ja testaus toukokuussa.</p> <p>Etävalmennus Etävalmennus sisältää henkilökohtaisen kunto-ohjelman ja elintapaohjauksen sekä ryhmälle laadittuja lisähaasteita. Tilannekatsaus projektin puolivälissä, mahdollisuus yksilöohjaukseen (palvelutapaaminen).</p>
3.4 Palvelupaketti ④	<p>9 kuukautta kestävä hyvinvointiprojekti, joka keskittyy ensisijaisesti palvelutapaamisiin. Ei sisällä testauksia eikä henkilökohtaisia kunto-ohjelmia. Palvelupaketti soveltuu työkyvyn ylläpidosta kiinnostuneille.</p> <p>Palvelutapaamiset Palvelutapaamisia järjestetään noin kahden viikon välein koko projektin ajan ja niitä kertyy yhteensä 14, joista 11 on ryhmäliikuntaa ja 3 hyvinvointiluentoja.</p> <p>Etävalmennus Etävalmennus koostuu ryhmälle laadituista lisähaasteista.</p>
4. PALVELUJÄRJESTELMÄ	
	<p>Klinikkavastaava</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neuvottelu asiakasyrityksen kanssa palvelusisällöstä ja hinnoista. - Palveluehtojen läpikäyminen ja palvelusopimuksen tekeminen. - Osallistuu projektin opiskelijoiden perehdyttämiseen projektivastaavan kanssa. Perehdytyksen aiheet, kts. kohta Projektivastaava. - Projektiin osallistuvien opiskelijoiden esimiehenä toimiminen. <p>Projektivastaava, fysioterapeuttiopiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projektivastaavaksi valitaan fysioterapeuttiopiskelija, joka toimii koordinoijana palvelutuotannossa koko projektin ajan. Esimiehenä toimii klinikkavastaava. - Projektin tiedonhallinta ja palvelutuotannon koordinointi. - Valmennusryhmän koolle kutsuminen tarvittaessa. - Valmennustyökalun käyttäjätunnusten hallinta. - Etävalmennuksen hoitaminen fysioterapeuttien osalta yhdessä varavastaavan kanssa. Valmennustyökaluun kirjautuminen vähintään kaksi kertaa viikossa (kysymyksiin vastaaminen, seuranta, palautteen antaminen jne.) - Henkilökohtainen kunto-ohjelma: suoritustallennusten ja kehittymisen seuranta. - Lisähaasteiden luominen (1 / kk): suoritustallennusten seuranta.

- Valmennettavien aktiivisuuden seuranta ja tuki. Tarvittaessa hienovarainen kontaktointi, jos valmennettava passivoituu.
- Projektiin osallistuvien opiskelijoiden perehdyttäminen klinikkavastaavan kanssa. Perehdytysaiheina mm. projektin pääperiaatteet, valmennustyökalu, projektisuunnitelma ja asiakaskohtaiset asiat.
- Palvelutapaamisten ohjelmätietojen päivittäminen valmennustyökaluun (aika, paikka, ohjelmateema ja muut tiedotusluontoiset asiat. Lisätietoja tarvittaessa tallentaa myöhemmin palvelutapaamisen ohjaava opiskelija).
- Ohjaaminen liikuntaan ja kuntotestauksiin liittyvissä palvelutapaamisissa. Sopii klinikkavastaavan kanssa, mitkä ohjausvuorot ovat klinikan harjoittelijoilla ja mitkä projektivastaavalla.
- Omien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun.
- Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse.
- Kaikkien palvelutapaamisista saatujen raporttien dokumentointi pilvipalveluun projektitietopankkiin valmentajien nähtäväksi.
- Raportointi tarvittaessa klinikkavastaavalle.

Projektin varavastaava, fysioterapeuttiopiskelija

- Projektivastaavan työparina ja apuna toimiminen etävalmennuksessa ja tarvittaessa palvelutapaamisissa. Projektivastaavan ja varavastaavan keskinäinen työnjako sovittavissa, tehtäväkuvaus pääpiirteittäin kuten projektivastaavalla.
- Osallistuu projektiin koko kauden.

Fysioterapeuttiopiskelijat, Hyvinvointiklinikan harjoittelijat

- 1-2 fysioterapeuttiharjoittelijalle / harjoittelijaryhmä tehdään tarvittaessa tunnukset etävalmennusohjelmaan.
- Osallistuminen etävalmennukseen projektivastaavan ohjauksessa.
- Ohjaaminen tarvittaessa liikuntaan ja kuntotestauksiin liittyvissä palvelutapaamisissa, jotka ajoittuvat harjoittelujakson ajalle.
- Omien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun.
- Fysioterapeuttien palvelutapaamisten ohjaamisista sovitaan projektivastaavan kanssa.
- Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagoitua edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle.
- Osallistuu projektiin harjoittelujaksonsa ajan.

Terveystenhoitajaopiskelijat

- Etävalmennuksessa henkilökohtainen elintapaohjaus: suoritustallennusten ja kehittymisen seuranta. Valmennustyökaluun kirjautuminen vähintään kaksi kertaa viikossa (kysymyksiin vastaaminen, seuranta, palautteen antaminen jne.)
- Lisähaasteet: vuorokuukausin sosionomien ja restonomien kanssa.
- Omaan alaan liittyvien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen ja mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun.
- Ohjaaminen oman alan palvelutapaamisissa.
- Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagoitua edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle.
- Osallistuu projektiin koko kauden.

Restonomiopiskelijat

- Etävalmennus: ohjeistaminen, kysymyksiin vastaaminen ja palautteen antaminen tarvittaessa.
- Etävalmennus keskittyy restonomeilla pääosin lisähaasteisiin. Tehtävät vuorokuukausin sosionomien ja terveydenhoitajien kanssa.
- Omaan alaan liittyvien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen ja mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun.
- Ohjaaminen oman alan palvelutapaamisissa.
- Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagoitua edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle.
- Osallistuu projektiin koko kauden.

	<p>Sosionomiopiskelijat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etävalmennus: ohjeistaminen, kysymyksiin vastaaminen ja palautteen antaminen tarvittaessa. - Etävalmennus keskittyy sosionomeilla pääosin lisähaasteisiin. Tehtävät vuorokuukausin restonomien ja terveydenhoitajien kanssa. - Omaan alaan liittyvien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Ohjaaminen oman alan palvelutapaamisissa. - Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagoitua edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle. <p>Osallistuu projektiin koko kauden.</p> <p>Bioanalyttikko-opiskelijat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osallistuu alkutestaukseen ja lopputestaukseen. Tehtävänä verinäytteiden otto. - Verinäytteiden ottoon liittyvien asioiden valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Raportointi <i>tarvittaessa</i> projektivastaavalle. - Etävalmennus keskittyy pääosin mahdollisiin kysymyksiin vastaamiseen tms. - Seuraa etävalmennusta valmennustyökalusta kuukausittain. - Osallistuu projektiin koko kauden.
4.2 Muut resurssit	<p>Palvelutapaamisten liikuntavälineet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Käsipainot, levypainot, kehonkoostumuksen mittauslaite jne. <p>Muut tarvikkeet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tulostin, paperia, kyniä jne. <p>Tilat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jos palvelutapaaminen järjestetään Hyvinvointiklinikalla (esim. kuntosali). <p>Palvelutapaamisissa tarvittavista välineistä ja tarvikkeista laaditaan tarkistuslista jokaiselle ohjelmateemalle. Dokumentointi pilvipalveluun projektitietopankkiin, jossa se on valmentajien nähtävissä.</p>
	<p>Asiakas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palvelun ostava organisaatio - Palvelun käyttäjät: organisaation työntekijät. <p>Opettajat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opetus ja opiskelijoiden ohjaaminen - Mahdollinen osallistuminen hyvinvointiprojektiin. <p>TAMKin johto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erilaiset Hyvinvointiklinikan toimintaan vaikuttavat strategiset päätökset. <p>TAMKin muut työntekijät, mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autonkuljettaja (tarvittavien välineiden kuljettaminen testauksiin) - It-tuki (laitteiden toiminta).
4.4 Teknologia	<p>Etävalmennustyökalu</p> <p>Etävalmennustyökalu toimii virallisena viestintäkanavana etävalmennuksessa ja palvelutapaamisissa koskevan informaation osalta. Mahdolliset aikataulu- ja ohjelmamuutokset päivitetään järjestelmään.</p>

	<p>Piivipalvelu</p> <p>Projektivalmentajien ja klinikkavastaavan yhteisessä käytössä oleva projektitietopankki, jonne tallennetaan esimerkiksi palvelutapaamisten ohjelmasisällöt, niiden tarkistuslistat (välineet ja tarvikkeet), raportit ja ideapankki projektin pitkän tähtäimen kehittämistarpeita varten.</p> <p>Sähköposti</p> <p>Asioiden tarkennukset ja varmistukset tarvittaessa sähköpostitse sekä valmentajien välisenä, että projektivastaavan ja asiakasyrityksen yhteyshenkilön välillä.</p>
	<p>Markkinointiprosessi (tukiprosessi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omistaja: Klinikkavastaava - Prosessin kannalta keskeiset sidosryhmät: Projektiin osallistuvat opiskelijat, opettajat ja johto. - Tehtävät: Suoramarkkinointi yrityksille ja muille organisaatioille, kokonaistuvan ja tarvittavien resurssien huomioiminen markkinointivaiheessa. <p>Neuvottelu- ja sopimusprosessi (tukiprosessi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omistaja: Klinikkavastaava - Prosessin kannalta keskeiset sidosryhmät: Projektiin osallistuvat opiskelijat, opettajat ja johto. - Tehtävät: Projektiin liittyvistä ehdoista neuvottelemine ja sopiminen. Tässä osuudessa valitaan palvelupaketti, sillä se vaikuttaa tarvittaviin resursseihin.
	<p>Resurssointiprosessi (tukiprosessi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omistaja: Klinikkavastaava - Prosessin kannalta keskeiset sidosryhmät: Opiskelijat ja opettajat. - Tehtävät: Opiskelijavalmentajien etsiminen projektiin TAMKin sisäisellä tiedottamisella. Valituille alustava perehdytys.
	<p>Palvelutuotantoprosessi (<i>ydinprosessi</i>, kuvattuna seuraavalla sivulla)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omistaja: Projektivastaava - Prosessin kannalta keskeiset sidosryhmät: Projektiin osallistuvat opiskelijat, klinikkavastaava, asiakasyrityksen yhteyshenkilö ja muut valmennettavat. - Tehtävät: Palvelutapaamisten koordinointi ja tietojen ylläpito etävalmennustyökalussa (aika, paikka, ohjelmateema, ym. lisätiedot), etävalmennuksen koordinointi ja hoitaminen ja edistymisen seuranta, yhteydenpito asiakkaisiin, klinikkavastaavaan ja muihin valmentajiin. - Prosessi alkaa tukipalveluilla kuten alkuhaastattelut ja suunnittelukokous ja jatkuu tämän jälkeen palvelutapaamisina ja etävalmennuksena. - Esimerkkejä mahdollisista prosessimittareista: Vastausaika asiakkaan kysymykseen etävalmennustyökalussa tai asiakastytyväisyyskysely, jossa tyytyväisyysasteikko (esim. 1-5).
	<p>Raportointiprosessi (aliprosessi, lisätty ydinprosessiin seuraavalla sivulla)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omistajat: Projektivastaava ja klinikkavastaava - Keskeiset sidosryhmät: klinikkavastaava, harjoittelijat, muut projektin osallistuvat opiskelijat. - Tehtävät: Palvelutapaamisesta raportointi valmentajaryhmälle ja klinikkavastaavalle sähköpostitse. Raporttien dokumentointi piivipalveluun projektitietopankkiin. - Prosessi on palvelutuotantoprosessiin tiiviisti sisältyvä aliprosessi. Mainittu tässä erikseen tiedonkulun merkityksen korostamiseksi. - Raportointia varten luodaan pelkistetty raporttipohja, jossa on valmiina kohdat tarkasteltaville asioille (pvm, paikka, ohjelmateema, ohjaajien nimet, moniko valmennettava osallistui, esiin tulleet kysymykset, saatu palaute sekä muut havainnot). - Muista asioista opiskelijat raportoivat projektivastaavalle ja projektivastaava klinikkavastaavalle.

HYVINVOINTIPROJEKTI TYÖELÄMÄLLE – PALVELUPAKETIT 1-4

PAKETTI 1. ”Tavoitteellinen”

Kolmen testauksen monipuolinen hyvinvointipaketti. Syyskaudella palvelutapaamisia noin 2 viikon välein, joulukuusta lähtien kerran kuukaudessa.

9
kk

Palvelutapaamiset

Testaus x 3

Henkilökohtainen
kunto-ohjelma &
elintapaohjausPuoliväli-
katsaus

Ryhmäliikunta x 5

Lisähaaste x 2 / kk

Luento x 3

Alkuhaastattelu
Suunnittelukokous
Seurantakokous

Etävalmennus

Ryhmäliikuntakori:

Pilates • HIIT-treeni • Liikkuvuusharjoittelu •
Venyttelytunti • Niska-hartiajumppa • Circuit •
Kuntosalihjaus • Kisailuleikit • jne.
Lisämaksusta: Vesijumppa

Luentokori:

Uni- ja stressi •
Ravitsemus • Ristiriidat •
Työn voimavarat ja työ-
hyvinvointi • jne.

PAKETTI 2. ”Spurtti”

Kahden testauksen monipuolinen, kestoltaan lyhyempi hyvinvointipaketti. Palvelutapaamisia noin kahden viikon välein.

4
kk

Palvelutapaamiset

Testaus x 2

Henkilökohtainen
kunto-ohjelma &
elintapaohjaus

Ryhmäliikunta x 4

Lisähaaste x 2 / kk

Luento x 1

Alkuhaastattelu
Suunnittelukokous

Etävalmennus

Ryhmäliikuntakori:

Pilates • HIIT-treeni • Liikkuvuusharjoittelu •
Venyttelytunti • Niska-hartiajumppa • Circuit •
Kuntosalihjaus • Kisailuleikit • jne.
Lisämaksusta: Vesijumppa

Luentokori:

Uni- ja stressi •
Ravitsemus • Ristiriidat •
Työn voimavarat ja työ-
hyvinvointi • jne.

PAKETTI 3. "Itsenäinen"

Kahden testauksen monipuolinen hyvinvointipaketti. Alkupuoliskolla palvelutapaamisia sekä etävalmennusta ja jälkimmäisellä puoliskolla etävalmennusta.

9
kk

Palvelutapaamiset

Testaus x 2

Henkilökohtainen
kunto-ohjelma &
elintapaohjaus

Puoliväli-
katsaus

Etävalmennus

Ryhmäliikunta x 4

Lisähaaste x 2 / kk

Luento x 1

Alkuhaastattelu
Suunnittelukokous
Seurantakokous

Ryhmäliikuntakori:

Pilates • HIIT-treeni • Liikkuvuusharjoittelu •
Venyttelytunti • Niska-hartiajumppa • Circuit •
Kuntosaliohjaus • Kisailuleikit • jne.
Lisämaksusta: Vesijumppa

Luentokori:

Uni- ja stressi •
Ravitsemus • Ristiriidat •
Työn voimavarat ja työ-
hyvinvointi • jne.

PAKETTI 4. "Työkyvyn ylläpito"

Hyvinvoinnin peruspaketti työkyvyn ylläpitämiseen: ryhmäliikuntaa, luentoja sekä ryhmämuotoista etävalmennusta. Palvelutapaamisia noin 2 viikon välein.

9
kk

Palvelutapaamiset

Ryhmäliikunta x 11

Lisähaaste x 2 / kk

Etäval-
mennus

Luento x 3

Suunnittelukokous
Seurantakokous

Ryhmäliikuntakori:

Pilates • HIIT-treeni • Liikkuvuusharjoittelu •
Venyttelytunti • Niska-hartiajumppa • Circuit •
Kuntosaliohjaus • Kisailuleikit • jne.
Lisämaksusta: Vesijumppa

Luentokori:

Uni- ja stressi •
Ravitsemus • Ristiriidat •
Työn voimavarat ja työ-
hyvinvointi • jne.

PALVELUPAKETTIEN VERTAILUTAULUKKO

Palvelun osa tai ominaisuus	Paketti 1	Paketti 2	Paketti 3	Paketti 4
Kesto	9 kk	4 kk	9 kk	9 kk
Testaus	3	2	2	-
Ryhmäliikunta	5	4	4	11
- syyskaudella	2	0/4	4	5
- kevätkaudella	3	0/4	-	6
Luento	3	1	1	3
- syyskaudella	2	0/1	1	2
- kevätkaudella	1	0/1	-	1
Henkilökohtainen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus, etävalmennus	x	x	x	-
Puolivälirikatsaus	x	-	x	-
Lisähaasteet ryhmälle 2 x kuukau- dessa, etävalmennus	x	x	x	x
Alkuhaastattelut	x	x	x	-
Suunnittelukokous	x	x	x	x
Seurantakokous	x	-	x	x

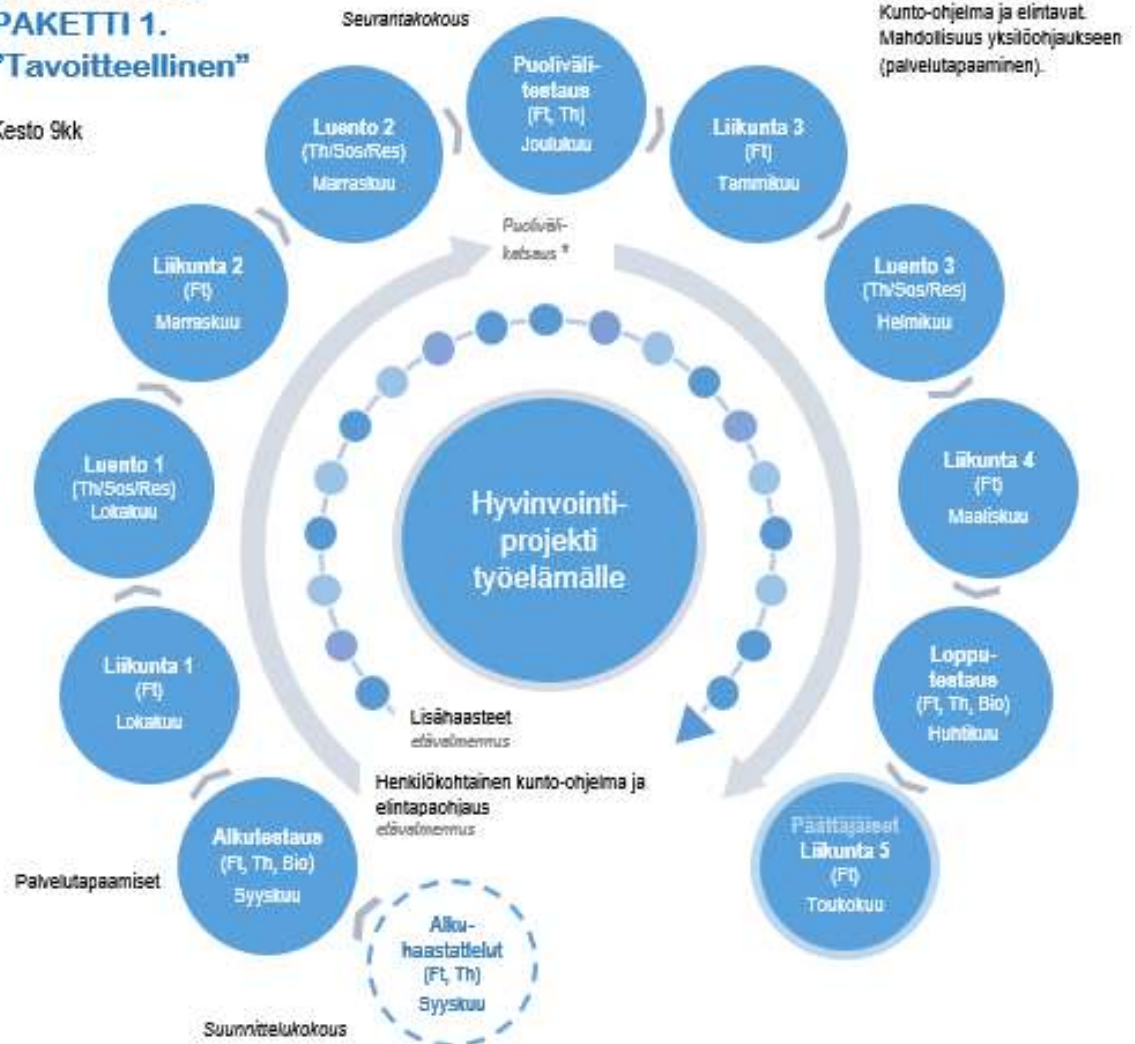
Palvelutapaamiset

Etävalmennus

Hyvinvointiprojekti työelämälle

VUOSIKELLO PAKETTI 1. "Tavoitteellinen"

Kesto 9kk



MONIAMMATILLINEN TIIMI
Ft = Fysioterapeuttiopiskelijat
Th = Terveystieteiden opiskelijat
Bio = Bioanalyttikko-opiskelijat
Sos = Sosionomiopiskelijat
Res = Restonomiopiskelijat

Etävalmennuksen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus henkilökohtaisia ja lisähaasteet osallistujille samasisältöisiä. Palvelutapaamiset ryhmämuotoisia.

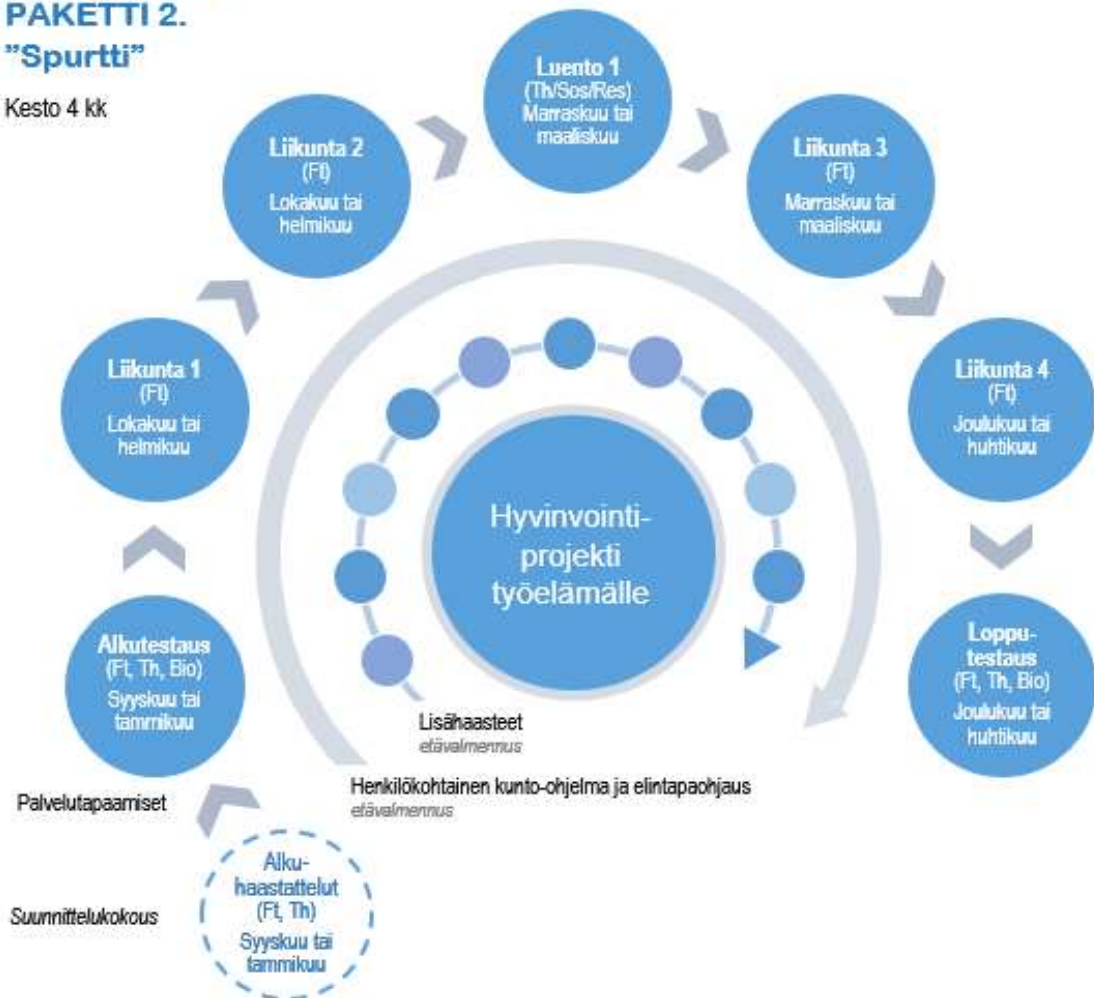
Hyvinvointiklinikka

hyvinvointiklinikka.tamk.fi

Moniammatillinen Hyvinvointiprojekti työelämälle

VUOSIKELLO PAKETTI 2. "Spurtti"

Kesto 4 kk



MONIAMMATILLINEN TIIMI
Ft = Fysioterapeuttiopiskelijat
Th = Terveystieteiden opiskelijat
Bio = Bioanalyytikko-opiskelijat
Sos = Sosionomiopiskelijat
Res = Restonomiopiskelijat

Etävalmennuksen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus henkilökohtaisia ja lisähaasteet osallistujille samasisältöisiä. Palvelutapaamiset ryhmämuotoisia.

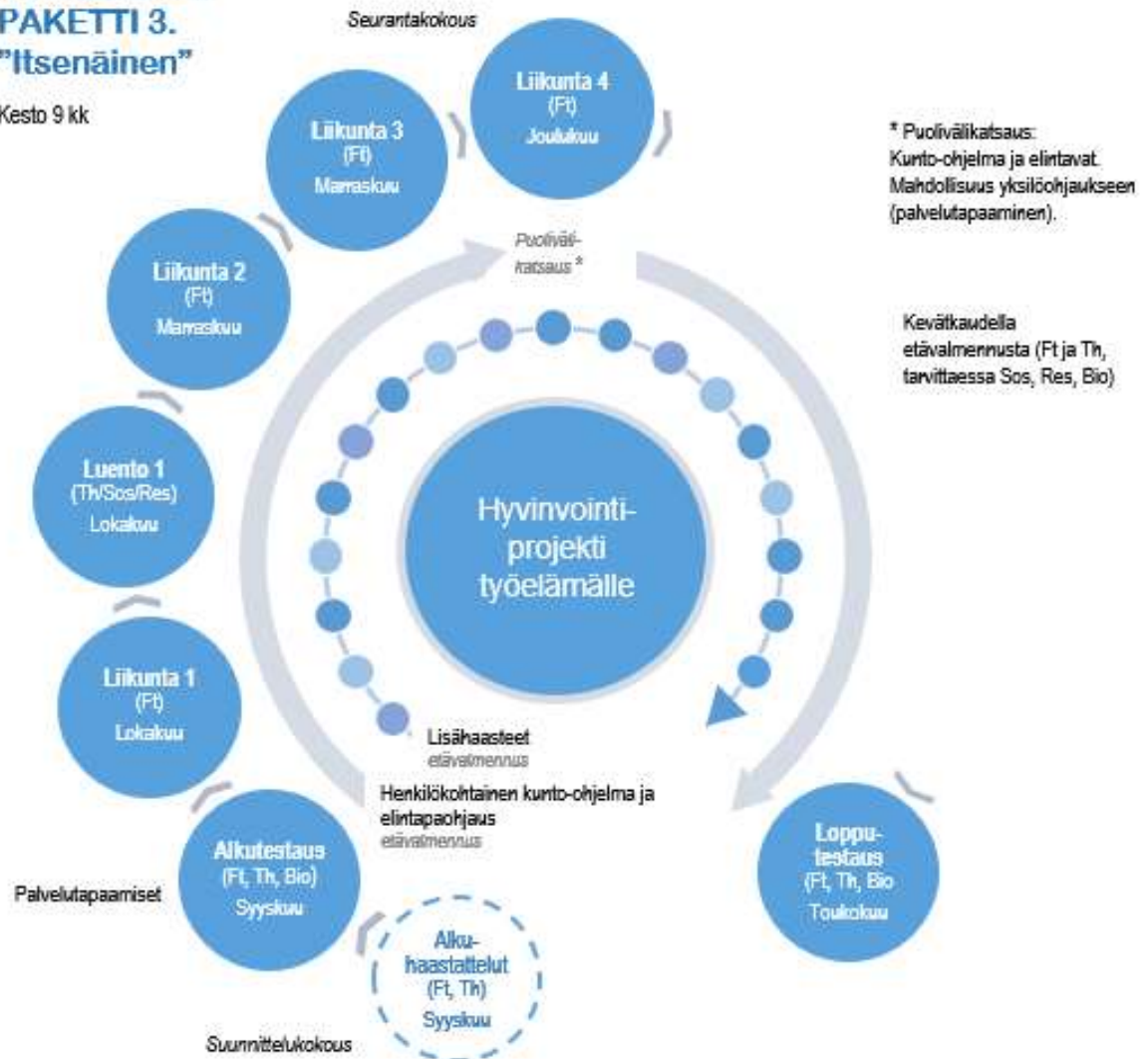
Hyvinvointiklinikka

hyvinvointiklinikka.tamk.fi

Moniammatillinen Hyvinvointiprojekti työelämälle

VUOSIKELLO PAKETTI 3. "Itsenäinen"

Kesto 9 kk



MONIAMMATILLINEN TIIMI
Ft = Fysioterapeuttiopiskelijat
Th = Terveystieteiden opiskelijat
Bio = Bioanalytikko-opiskelijat
Sos = Sosionomiopiskelijat
Res = Restonomiopiskelijat

Etävalmennuksen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus henkilökohtaisia ja lisähaasteet osallistujille samasisältöisiä. Palvelutapaamiset ryhmämuotoisia.

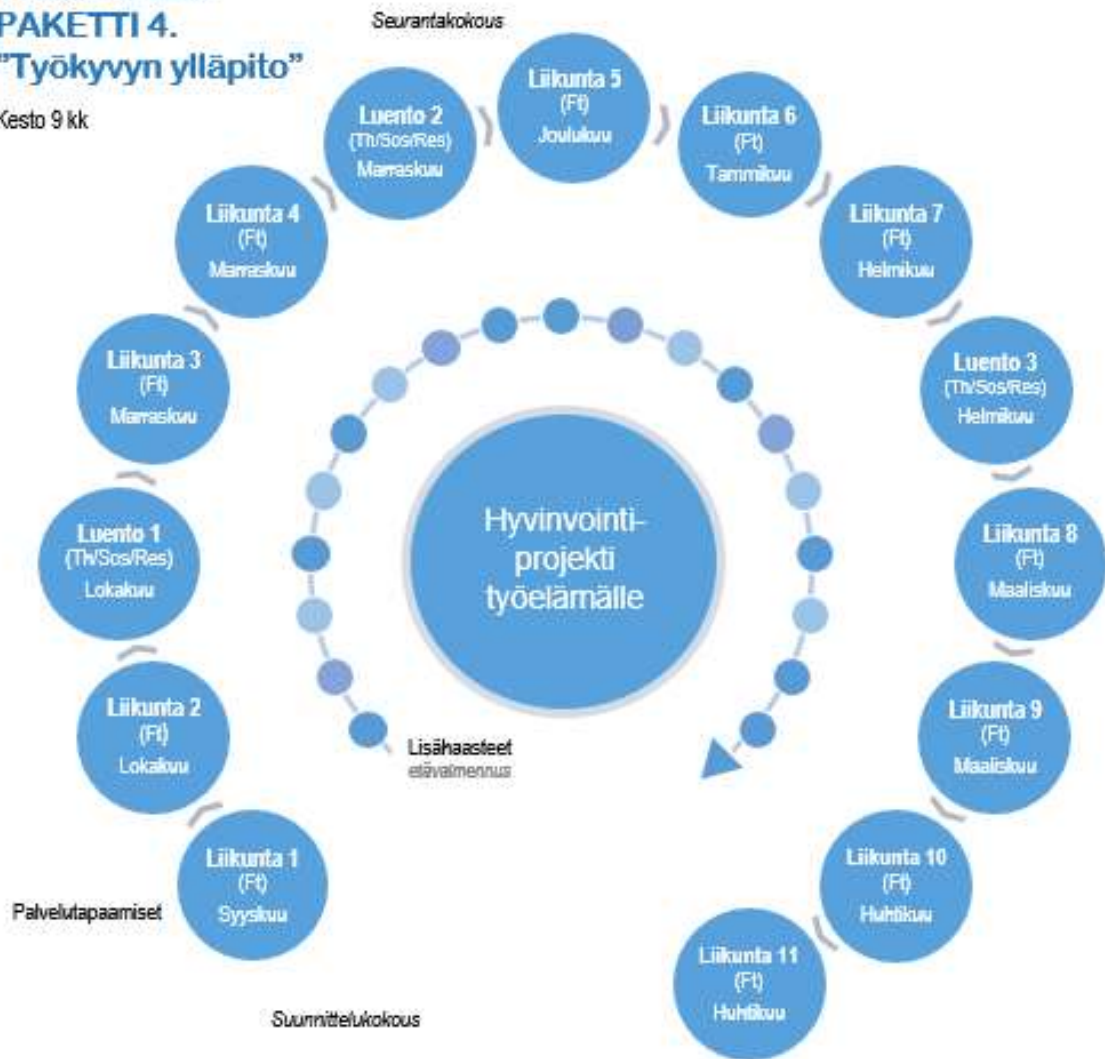
Hyvinvointiklinikka

hyvinvointiklinikka.tamk.fi

Moniammatillinen Hyvinvointiprojekti työelämälle

VUOSIKELLO PAKETTI 4. "Työkyvyn ylläpito"

Kesto 9 kk



MONIAMMATILLINEN TIIMI
Ft = Fysioterapeuttiopiskelijat
Th = Terveystoimittajaopiskelijat
Sos = Sosionomiopiskelijat
Res = Restonomiopiskelijat

Palvelutapaamiset ryhmä-muotoisia ja etävalmennuksen lisähaasteet osallistujille samasäilyttäviä.

Hyvinvointiklinikka

hyvinvointiklinikka.tamk.fi

Liite 11. Toimintamalli opiskelijoille



Hyvinvointiprojekti työelämälle - Toimintamalli opiskelijoille

Katja Alasimi

Opinnäytetyön liite
Kesäkuu 2017
Palvelu- ja projektiliiketoiminta
Ylempi AMK-tutkinto

1 JOHDANTO

Tämä toimintamalli perustuu Hyvinvointiklinikan ja Cargotecin yhteiseen hyvinvointipilottiprojektiin, joka toteutettiin lukuvuonna 2016-2017. Toimintamallin tarkoituksena on kuvata lyhyesti asioita, joita hyvinvointiprojektiin osallistuvien opiskelijoiden olisi hyvä huomioida vastaavanlaista projektia suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Suunniteltu konsepti toimintamalleineen perustuu kokemuksiin pilottiprojektista. Tutkimusta tehtiin havainnoinnin, kyselyiden ja haastatteluiden avulla. Asioita, jotka olivat asiakkaille tärkeitä tai joihin toivottiin kehittämistä, olivat mm. *tiedonkulku, säännöllinen kommunikointi, palautteen antaminen, yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, projektin suunnitteleminen ja yhdessä tekeminen*. Esiin tulleisiin asioihin pohjautuva toimintamalli auttaa opiskelijaa valmennusprojektissa alkuun ja se sopii hyvin osaksi alkuperehdytystä. Jokainen projekti toteutuksineen on kuitenkin uniikki, joten projektin johtaminen ja toteuttaminen edellyttävät suunnittelua, säännöllistä tiedonkulkua ja asioista sopimista projektivastaavien, muiden opiskelijoiden, klinikkavastaavan sekä valmennettavien kesken.

2 HYVINVOINTIPROJEKTI TYÖELÄMÄLLE

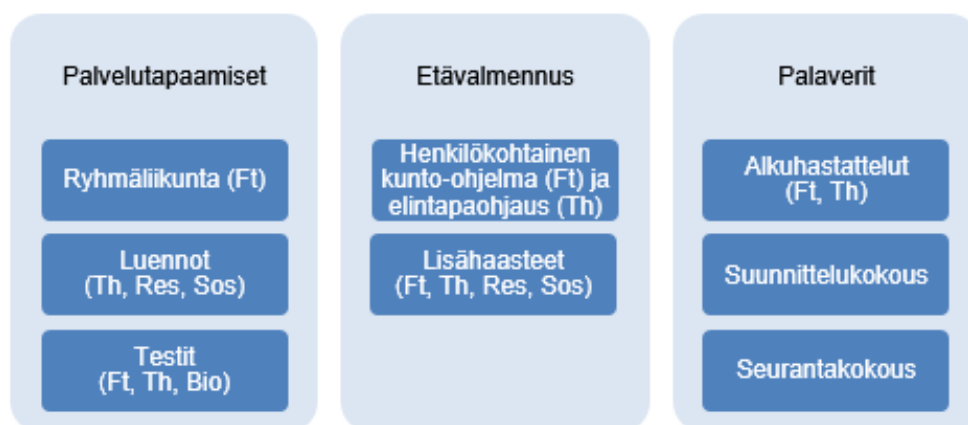
2.1 Palvelukuvaus

TAMKin Hyvinvointiklinikan työyhteisöille opiskelijatyönä tuotettava moniammatillinen hyvinvointiprojekti, joka koostuu fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin osa-alueista. Hyvinvointipalvelu perustuu ryhmäliikuntaan, hyvinvointiluentoihin ja etävalmennukseen, joka sisältää palvelupaketista riippuen henkilökohtaisen kunto-ohjelman ja elintapaohjausta ja/tai valmennusryhmälle suunniteltuja lisähaasteita.

Vaihtoehtoina on *neljä eri palvelupakettia*, joiden erot pohjautuvat mm. palveluprojektin keston tai sisältöön (testaus, yksilölliset kunto-ohjelmat ja elintapaohjaus sekä hyvinvoinnin edistymisen seuranta). Palvelupaketteihin on valittavissa liikuntaa ja pakettivallinnasta riippuen yksi tai useampi luento eri teemoista.

2.2 Palvelun osat

Hyvinvointipalveluprojektin ydinpalveluita ovat palvelutapaamiset ja etävalmennus. Tukipalveluita ovat mm. erilaiset palaverit, joiden sisältyminen projektiin riippuu valitusta palvelupaketista. Palvelutapaamisiin sisältyy ryhmäliikuntaa, luento tai luentoja sekä testauksia. Etävalmennukseen kuuluu henkilökohtainen kunto-ohjelma ja elintapaohjausta sekä lisähaasteita.



KUVIO 1. Hyvinvointiprojekti työelämälle –palvelun osa-alueet ja niitä ohjaavat ammattiryhmät lyhentein. Palvelupaketeissa on eroja. Klinikavastaava tai projektivastaavat ilmoittavat keiden on tarpeen osallistua suunnittelu- ja seurantakokouksiin.

2.2.1 Palvelutapaamiset

Palvelutapaamisia ovat eriteemaiset ryhmäliikuntatunnit, hyvinvointiaiheiset luennot sekä testaukset. Palvelutapaamisten määrä ja teemat vaihtelevat palvelupaketin sisällöstä riippuen. Palvelutapaamisten aikatauluja ja sisältöä suunnitellaan asiakkaan kanssa hyvissä ajoin. Kunkin palvelutapaamisen valmisteluvastuu kuuluu pääasiassa sen ohjaavalle opiskelijalle. Palvelutapaamista koskevien tietojen tarkistaminen ja päivittäminen etävalmennustyökaluun ajoissa on tarpeen, sillä tarkoitus on, että valmennustyökalu toimii varsinaisena viestintäkanavana. Mikäli muutoksia tulee vain muutamia päiviä ennen palvelutapaamista, ilmoitetaan valmennettaville asiasta myös erillisellä viestillä (sähköpostitse tai etävalmennustyökalussa, jos ilmoitus viestistä ohjautuu sähköpostiin). Muutos ilmoitetaan tarpeen mukaan myös muille valmentajille. Palvelutapaamisen ohjaajien nimet voi tallentaa etävalmennustyökaluun aikataulun ja ohjelman yhteyteen. Muutamia päiviä ennen palvelutapaamista asiakkaille lähetetään muistutusviesti, jonka tarkoitus on sekä tiedotuksellinen että markkinoinnillinen. Viestintä ja kommunikointi ovat osa asiakassuhteen hoitamista ja myös valmennettavien mielenkiinnon ja aktiivisuuden ylläpitämistä.

Palvelutapaamisessa itse palvelutuotannon lisäksi on hyödyllistä havainnoida ja kuulosella, että miltä ohjelmateema ja toteutus vaikuttavat valmennettavien mielestä. Mitä asioita toivotaan tai mistä asioista kysytään? Tai tuleeko palautetta kenties jostain muusta projektiin liittyvästä asiasta?

Palvelutapaamisen ohjannut opiskelija tai opiskelijat tekevät raportin vastaten valmiiksi laaditun raporttipohjan kysymyksiin. Raportti laitetaan sähköpostitse tiedoksi projektin valmentajille ja projektivastaava tallentaa sen pilvipalveluun Raportit-kansioon, joka on kaikkien valmentajien nähtävissä. Mikäli tulee asioita, jotka edellyttävät nopeaa reagointia, niin ilmoitetaan projektivastaavalle, joka puolestaan raportoi klinikkavastaavalle. Seuraavalla sivulla olevaan taulukkoon 1 on koottu asioita, joita palvelutapaamisen valmisteluun ja toteutukseen liittyy.

TAULUKKO 1. Palvelutapaamisen valmistelu ja jälkityöt.

Palvelutapaamisen valmistelu ja jälkityöt (palvelutapaamisen ohjaava henkilö)	
1,5-2 viikkoa ennen	<ul style="list-style-type: none"> - Tietojen tarkistaminen etävalmennustyökalusta: aika, paikka ja teema. - Tietojen päivittäminen tarvittaessa, esimerkiksi ohjaajien nimet. - Palvelutapaamisessa tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen.
Noin 3-5 arkipäivää ennen	<ul style="list-style-type: none"> - Viesti asiakkaalle etävalmennustyökalussa. Esimerkiksi: <i>"Ensi tiistaina klo 15.00 meillä on ohjelmassa xx. Ohjaajina xx ja xx. Nähdään silloin!"</i>
Palvelutapaamisessa	<ul style="list-style-type: none"> - Esittäytyminen, ohjeistaminen, palvelutapaamisen toteutus. - Tarvittaessa yksilöllisten tarpeiden huomioiminen palvelutuotannossa. - Havainnointia ja keskustelua: miltä teema ja toteutus vaikuttivat valmennettavien mielestä.
Palvelutapaamisen jälkeen	<ul style="list-style-type: none"> - Raportointi palvelutapaamisesta valmiiksi laaditulle raporttipohjalle. - Raportti lähetetään sähköpostitse tiedoksi muille valmentajille. Projektivastaava tallentaa pilvipalveluun Raportit-kansioon, joka on kaikkien valmentajien nähtävissä. - Nopeaa reagointia edellyttävät ongelmat tiedoksi projektivastaavalle välittömästi.

2.2.2 Etävalmennus

Etävalmennus koostuu henkilökohtaisesta kunto-ohjelmasta ja elintapaohjauksesta sekä lisähaasteista. Etävalmennuksessa käytetään valmennustyökalua. Projektin valmentajana toimivat opiskelijat ohjaavat valmennettavia harjoitusten kera, vastaavat tiedusteluihin ja antavat säännöllisesti palautetta. Mikäli harjoitukset eivät esimerkiksi terveydellisistä syistä sovellu valmennettavalle, muokataan niitä sopivaksi. Tärkeää on saada valmennettavalle kokemus, että palvelutarpeeseen vastataan ja häntä tuetaan tavoitteessaan. Etävalmennustyökalu toimii lisäksi virallisena yhteydenpitokanavana palvelutapaamisten aika-aulun, paikan, ohjelmateeman ja muiden tiedotusasioiden osalta. Valmennustyökalun käyttöä tulee harjoitella riittävästi ennen palvelun alkamista.

Henkilökohtainen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus

Projektivastaavat ja fysioterapeuttiharjoittelijat laativat valmennettaville 3-4 kuukauden kestävästä henkilökohtaisesta harjoitteluohjelman. Terveystoimijat taas vastaavat elintapaohjauksesta koko hyvinvointiprojektin ajan. Valmennettavat suorittavat ohjelmia ja tekevät valmennustyökaluun suoritusmerkintöjä. Valmentajat seuraavat edistymistä vähintään kaksi kertaa viikossa ja antavat palautetta. Lukuvuoden kestävässä projekteissa on henkilökohtaisen ohjelman tai ohjeiden tarkistus joulukuussa (puolivälitarkistus). Tällöin on mahdollisuus yksilöohjaukseen (palvelutapaaminen) kunto-ohjelman tai elintapaohjauksen osalta.

Henkilökohtaisten kunto-ohjelmien laatimiseen ja etävalmennukseen voivat osallistua myös Hyvinvointiklinikan fysioterapeuttiharjoittelijat. Koska harjoittelijat ovat projektissa mukana korkeintaan viisi viikkoa, he toimivat projektivastaavien johdolla. Ensin perehdytään niiden valmennettavien taustoihin, joita tullaan ohjaamaan. Sen jälkeen esitetytään valmennettaville valmennustyökalussa. Alkuun pääsee tiedustelemalla harjoitusten sujumisesta viime aikoina. Pyritään saamaan asiakkaalle henkilökohtaisen palvelun tunne sekä suunniteltu ja hallittu kuva palvelutoiminnasta.

Lisähaasteet

Etävalmennuksen lisähaasteet ovat luonteeltaan ns. vapaaehtoisia ja ne ovat valmennettaville samasisältöisiä. Kukaan projektiin osallistuva ammattiryhmä laatii oman alansa lisähaasteita. Valmennettavat suorittavat lisähaasteita omien aikataulujensa mukaisesti ja tallentavat suoritusmerkinnät valmennustyökaluun. Lisähaasteen laatineet valmentajat antavat palautetta.

Fysioterapeutit laativat yhden lisähaasteen kuukaudessa. Terveystoimijat, sosionomit sekä restonomit laativat lisähaasteen vuorokuukausin. Yhteensä valmennettaville tulee siis 2 lisähaastetta kuukaudessa, joista toinen on aina fysioterapeuttien laatima. Valmentajat sopivat keskenään tehtävien ajankohdista, jolloin vältetään päällekkäisyys ja liiallinen informaatiotulva.

2.2.3 Palaverit

Palvelukonseptiin sisältyviä palaverityyppejä ovat alkuhaastattelut, suunnittelukokous ja seurantakokous. Alkuhaastattelut sisältyvät palvelupaketteihin, joissa on myös henkilökohtainen kunto-ohjelma ja elintapaohjaus. Haastatteluissa on tarkoitus kartoittaa valmennettavien taustoja ja henkilökohtaisia tavoitteita. Suunnittelukokous sisältyy jokaiseen palvelupakettiin. Tarkoitus on suunnitella hyvinvointiprojektin toteutusta, joihin kuuluu mm. aikataulut. Seurantakokouksessa tarkastellaan projektin toteutumista ja tarvetta mahdollisiin muutoksiin.

2.3 Roolit ja tehtävät

Taulukossa 2 on lyhyesti kuvattu osallistujien pääasialliset tehtävät. Käytännössä valittu palvelupaketti ja ohjelmateemat vaikuttavat siihen, minkä verran opiskelijavalmentaja osallistuu valmennukseen.

TAULUKKO 2. Hyvinvointiprojektin roolit. (Jatkuu seuraavalla sivulla.)

Roolit hyvinvointiprojektissa	Palvelun osat, joihin osallistuu
Klinikkavastaava	
<ul style="list-style-type: none"> - Neuvottelu asiakasyrityksen kanssa palvelusisällöstä ja hinnoista. - Palveluehtojen läpikäyminen ja palvelusopimuksen tekeminen. - Osallistuminen projektin opiskelijoiden perehdyttämiseen projektivastaavan kanssa. Perehdytyksen aiheet, kts. kohta Projektivastaava. - Opiskelijoiden esimiehenä toimiminen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaspalaverit - Palvelutapaamiset tarpeen mukaan
Projektivastaava, fysioterapeuttiopiskelija	
<ul style="list-style-type: none"> - Projektin tiedonhallinta ja palvelutuotannon koordinointi. - Valmentajaryhmän (opiskelijat ja klinikkavastaava) koolle kutsuminen tarvittaessa. - Projektiin osallistuvien opiskelijoiden perehdyttäminen klinikkavastaavan kanssa. Perehdytysaiheina mm. projektin pääperiaatteet, valmennustyökalu, projektisuunnitelma ja asiakaskohtaiset asiat. - Valmennustyökalun käyttäjätunnusten hallinta. - Fysioterapeuttien etävalmennuksen (henkilökohtainen kunto-ohjelma ja lisähaasteet) hoitaminen yhdessä varavastaavan kanssa. - Henkilökohtainen kunto-ohjelma: suoritustallennusten ja kehittymisen seuranta sekä palautteen antaminen. Kirjautuminen järjestelmään vähintään kaksi kertaa viikossa. - Lisähaasteiden luominen (1 / kk) ja suoritustallennusten seuranta. - Valmennettavien aktiivisuuden seuranta ja tuki. Tarvittaessa hienovarainen kontaktointi valmennettavan passivoitumisen estämiseksi. - Palvelutapaamisten tietojen päivittäminen valmennustyökaluun (aika, paikka, ohjelmateema). Muut lisätiedot tallentaa myöhemmin palvelutapaamisen ohjaava opiskelija. - Ohjaaminen liikuntaan ja testauksiin liittyvissä palvelutapaamisissa. Sopii klinikkavastaavan kanssa, mitkä ohjausvuorot ovat projektivastaavilla, mitkä klinikan harjoittelijoilla. - Omien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. - Kaikkien palvelutapaamisista saatujen raporttien dokumentointi pilvipalveluun projektitietopankkiin valmentajien nähtäväksi. - Raportointi tarvittaessa klinikkavastaavalle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaspalaverit - Liikunta-aiheiset palvelutapaamiset (vuorottelu tarvittaessa Hyvinvointiklinikan harjoittelijoiden kanssa) - Testaus - Henkilökohtainen kunto-ohjelma - Lisähaasteet
Varavastaava, fysioterapeuttiopiskelija	
Projektivastaavan työparina toimiva opiskelija. Tehtävät samat kuin projektivastaavalla.	Sama kuin edellä.
Hyvinvointiklinikan harjoittelijat, fysioterapeuttiopiskelijat	
<ul style="list-style-type: none"> - 1-2 fysioterapeuttiharjoittelijalle / harjoittelijaryhmä tehdään tarvittaessa tunnukset etävalmennusohjelmaan. Etävalmennusta projektivastaavan ohjauksessa. - Ohjaaminen tarvittaessa liikuntaan ja kuntotestauksiin liittyvissä palvelutapaamisissa, jotka ajoittuvat harjoittelujaksolle. Ohjausvuoroista sovitaan projektivastaavan kanssa. - Omien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagoitua edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle. Osallistuu projektiin harjoittelujaksonsa (5 viikkoa) ajan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Liikunta-aiheiset palvelutapaamiset (vuorottelu tarvittaessa projektivastaavien kanssa) - Testaus - Henkilökohtainen kunto-ohjelma (tarvittaessa avustaminen projektivastaavan johdolla)

Terveydenhoitajaopiskelijat	
<ul style="list-style-type: none"> - Etävalmennuksessa henkilökohtainen elintapaohjaus: suoritustallennusten ja kehittymisen seuranta. Valmennustyökaluun kirjautuminen vähintään kaksi kertaa viikossa (kysymyksiin vastaaminen, seuranta, palautteen antaminen jne.) - Lisähaasteet: vuorokuukausin sosionomien ja restonomien kanssa. - Omaan alaan liittyvien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen ja mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Ohjaaminen oman alan palvelutapaamisissa. - Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagointia edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle. - Osallistuu projektiin koko kauden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Testaus - Palvelutapaamiset (<i>oman osaamisalueen luennot</i>) - Henkilökohtainen elintapaohjaus - Lisähaasteet - Asiakaspalaverit tarvittaessa
Sosionomiopiskelijat	
<ul style="list-style-type: none"> - Etävalmennus: ohjeistaminen, kysymyksiin vastaaminen ja palautteen antaminen tarvittaessa. - Etävalmennus keskittyy sosionomeilla pääosin lisähaasteisiin. Tehtävät vuorokuukausin restonomien ja terveydenhoitajien kanssa. - Omaan alaan liittyvien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Ohjaaminen oman alan palvelutapaamisissa. - Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagointia edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle. - Osallistuu projektiin koko kauden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Palvelutapaamiset (<i>oman osaamisalueen luennot</i>) - Lisähaasteet - Asiakaspalaverit tarvittaessa
Restonomiopiskelijat	
<ul style="list-style-type: none"> - Etävalmennus: ohjeistaminen, kysymyksiin vastaaminen ja palautteen antaminen tarvittaessa. - Etävalmennus keskittyy restonomeilla pääosin lisähaasteisiin. Tehtävät vuorokuukausin sosionomien ja terveydenhoitajien kanssa. - Omaan alaan liittyvien palvelutapaamisten valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen ja mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Ohjaaminen oman alan palvelutapaamisissa. - Raportointi palvelutapaamisesta valmentajaryhmälle sähköpostitse. Nopeaa reagointia edellyttävät asiat tiedoksi suoraan projektivastaavalle. - Osallistuu projektiin koko kauden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Palvelutapaamiset (<i>oman osaamisalueen luennot</i>) - Lisähaasteet - Asiakaspalaverit tarvittaessa
Bioanalytiikko-opiskelijat	
<ul style="list-style-type: none"> - Osallistuu alkutestaukseen ja lopputestaukseen. Tehtävänä verinäytteiden otto. - Verinäytteiden ottoon liittyvien asioiden valmistelu: tarvittavien välineiden ja tarvikkeiden varmistaminen sekä mahdollisten lisätietojen tallennus valmennustyökaluun. - Raportointi <i>tarvittaessa</i> projektivastaavalle. - Etävalmennus keskittyy pääosin mahdollisiin kysymyksiin vastaamiseen. - Seuraa etävalmennusta valmennustyökalusta kuukausittain. - Osallistuu projektiin koko kauden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Testaus - Etävalmennus tarvittaessa (<i>mahdollisiin kysymyksiin vastaaminen</i>) - Asiakaspalaverit tarvittaessa
Asiakasyrityksen yhteyshenkilö	
Koordinoi asioita asiakasyrityksen puolella. Osallistuu valmennukseen kuten muutkin liikuntaryhmän jäsenet.	Kaikki
Asiakasyrityksen liikuntaryhmän jäsenet, valmennettavat	
Osallistuvat palvelutapaamisiin ja täyttävät suoritusmerkintöjä valmennustyökaluun. Tarkistavat tarvittaessa etävalmennustyökalusta palvelutapaamisen ajankohdan ja teeman. Odottavat saavansa palautetta, erityisesti henkilökohtaisen kunto-ohjelman ja elintapaohjauksen osalta.	Kaikki

2.4 Projektidokumenttien hallinnointi

Hyvinvointiprojektin dokumenttien hallinnointi tapahtuu klinikkavastaavan ilmoittamassa pilvipalvelussa. Projektikansioon tallennetaan mm. ohjelmateemojen sisältö tarkistuslistoineen, raportit palvelutapaamisista sekä mahdolliset kehitysehdotukset. Jokaisella valmentajalla on pääsy projektikansioon. Valmennettavien haastattelut, taustatiedot, henkilökohtainen kunto-ohjelma sekä elintapaohjaukseen liittyvät tiedot tallennetaan sen sijaan valmennustyökaluun.