



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kivistön ja Seutulan alueen asukkaille suunnattu
hyvinvointia edistävä tapahtuma Katrinebergin
kartanossa

Vallin, Jone

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Kivistön ja Seutulan alueen asukkaille
suunnattu hyvinvointia edistävä tapahtuma
Katrinebergin kartanossa

Vallin Jone
Fysioterapian koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2017

Vallin Jone

Kivistön ja Seutulän alueen asukkaille suunnattu hyvinvointia edistävä tapahtuma Katrinebergin kartanossa

Vuosi 2017 Sivumäärä 36

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää Vantaan kuntalaispalveluiden ja Laurean opiskelijoiden yhteisvoimin toteutettu hyvinvointipäivä sekä arvioida toteutuksen tuloksellisuutta järjestäjien sekä Vantaan alueen asukkaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää olisiko vastaavalle tapahtumalle kysyntää tulevaisuudessa ja miten toimintaa pitäisi kehittää. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Laurean ammattikorkeakoulun ja Vantaan kaupungin kuntalaispalveluiden sekä Vantaan yksityisten yrittäjien kanssa. Tapahtuma toteutettiin Vantaan Kivistön alueella, Katrinebergin kartanossa.

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön sisältyi itse tapahtumapäivän järjestäminen. Työn tilaaja oli Vantaan kuntalaispalvelut, jonka toimesta idea lähti liikkeelle. Tapahtuman suunnittelu ja toteutus tehtiin yhdessä Laurean opiskelijoiden kanssa. Työhön sisältyy lisäksi kirjallinen raportti, joka kuvaa tapahtuman vaiheita suunnittelusta toteutukseen. Raportissa käsitellään moniammatillista yhteistyötä, palvelukokemusta ja hyvinvointia yleisesti. Tarkastelen tapahtumaa palvelumuotoilun keinoin.

Tapahtuman osallistujat tulivat pääkaupunkiseudulta, suurin osa Vantaan alueelta. Tapahtuma oli suunnattu Kivistön ja Seutulän alueen asukkaille, koska haluttiin tuottaa ja arvioida alueen hyvinvointipalveluja. Tapahtumassa oli erilaisia hyvinvointipisteitä, joista suosituimmiksi nousivat erilaiset rentoutuspisteet sekä kehon testaukset. Tapahtuman järjestämiseen osallistui eri alojen sidosryhmiä, kuten fysioterapian-, hoitoalan-, sekä liiketalouden opiskelijoita sekä monia hyvinvointialan yrittäjiä. Yrittäjät olivat Vantaan Kivistön ja Seutulän alueella toimivia yksityisiä hyvinvointipalvelujen tuottajia, kuten klassinen hieroja, urheiluhieroja, lihaskäsittelijä, kuntosalin markkinoija, kosmetologi sekä sairaanhoitaja.

Tulosten perusteella hyvinvointipäiviä tarvitaan jatkossakin. Esiin nousivat hyvinvointipalvelujen arvostus sekä saatavuuden puute. Tulevaisuudessa halutaan vastaavia palveluesittelyjä, joissa asiantuntijat ja asiakkaat kohtaavat luontevasti. Katrinebergin kartanoa pidettiin idyllisenä paikkana järjestää tapahtumia, mutta myös haasteellisena kulkuyhteyksien vuoksi. Tapahtumaan halutaan jatkossa enemmän yrittäjiä sekä asiakkaita.

Vallin Jone

A health promotion even organised for inhabitants of Kivistö and Seutula in Katrineberg estate

Year	2017	Pages	36
------	------	-------	----

The goal of this thesis was to organise a health promotion day in collaboration with the municipal services of Vantaa and students of Laurea University of Applied Sciences and to evaluate the effectiveness of the implementation from the perspective of the organisers and the inhabitants of Vantaa area. The purpose was to find out whether there would be any demand for a similar an event in the future and how it should be improved. The thesis was implemented in co-operation with Laurea University of Applied Sciences, the municipal services of the city of Vantaa and private entrepreneurs from Vantaa. The event took place in Katrineberg estate which is located in Kivistö area.

This functional thesis included the organising of the actual health promotion event. The subscriber was the municipal services of Vantaa, whose idea it was to organise such an event. The planning and the implementation were carried out with the students of Laurea University of Applied Sciences. This thesis also includes a written report which describes the stages from the planning to the implementation of the event. The report discusses the role of multiprofessional collaboration, service experience and well-being. The event is examined trough the means of service design.

The participants of the event were from the capital area of Finland, mostly from Vantaa. The event was directed to the inhabitants of Kivistö and Seutula area because there was an intention to produce and evaluate the well-being services of the region. The event consisted of numerous checkpoints of different health promotion services and the most popular ones were various relaxation checkpoints and bodily testing stall. Diverse stakeholders including students from the field of physiotherapy, nursing, business economics and private entrepreneurs from the health promotion sector were involved in the event. The entrepreneurs were from in Kivistö and Seutula, a classical massage therapist, a sports massage therapist, a muscle specialist, a marketer from a gym, a cosmetologist and a Finnish nurse.

Looking at the results, there is a need for similar events in the future. The appreciation of well-being services and lack of availability of such services emerged during the event. In the future, there is a demand for similar exhibitions of services where the customers can meet the service providers naturally. Katrineberg estate was appreciated as an idyllic place to host these events, but transport connections were considered challenging. In the future, it was hoped that there would be a greater number of customers and entrepreneurs.

Keywords: Well-being event, Multiprofessional collaboration, Service experience.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Opinnäytetyön sidosryhmät	8
2.1	Vantaan kuntalaispalvelut.....	8
2.2	Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat	8
2.3	Paikalliset hyvinvointiyrittäjät	9
4	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	10
4.1	Hyvinvointi.....	10
4.2	Terveyden edistäminen	10
5	Moniammatillinen yhteistyö ja hyvinvointipalvelu sekä palvelukokemus	11
5.1	Moniammatillinen yhteistyö.....	11
5.2	Hyvinvointipalvelut.....	12
5.3	Palvelukokemus	12
6	Palvelumuotoilu.....	13
7	Projektin toteutus	14
7.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	14
7.2	Hyvinvointitapahtuman järjestäminen	15
7.2.1	Suunnittelu	15
7.2.2	Toteutus	16
7.2.3	Jälkivaihe.....	17
8	Projektin arviointi	19
8.1	Aineiston keruu	19
8.2	Kyselylomake	19
8.3	Tulosten analysointimenetelmä	20
9	Tulokset	21
9.1	Asiakkaiden palaute	21
9.2	Hyvinvointiyrittäjien palaute	23
9.3	Laurean opiskelijoiden palaute.....	24
9.3.1	Opiskelijoiden palautteet	24
9.3.2	Opiskelijoiden kehitysideat	25
9.4	Itsearviointi.....	25
9.5	Johtopäätökset.....	26
10	Pohdinta ja tapahtuman tulevaisuus	27
	Lähteet.....	29
	Kuviot	31
	Taulukko	32
	Liitteet	33

1 Johdanto

Terveys, hyvä ja onnellinen elämä on monesti ihmisten tulevaisuuden haave. Millä keinolla jäsentää päämäärää ja toimintaa, kun mietitään terveyden edistämisen tulevaisuutta? Voisimmeko muuttaa tapoja ja miten? Terveyden edistämisen näkökulmasta olisi parasta kunnioittaa elämänarvoa, tasa-arvoa ja turvallista yhteiskuntaa, joka huolehtii jokaisesta jäsenestään ja tarjoaa terveellisen elämäntavan. (Pietilä 2010, 276-277).

Joulukuussa 2016 Vantaan kuntalaispalvelut tarjosivat opinnäytetyöaiheen, joka tulisi toteuttaa hyvinvointitapahtumana. Tapahtumapaikkana toimisi Vantaan Katrinebergin kartano, joka on vuonna 2016 entisoitu elävöittämään ja palvelemaan Vantaan alueen ihmisiä. Kartanon toiminta on suunnattu Vantaan Kivistön ja Seutulän alueen palvelujen käyttäjille. Katrinebergin hyvinvointitapahtumasta toivotaan tulevan perinne, jossa asiakkaat tulevat tietoisiksi alueen palveluista ja aktivoituvat alueen hyvinvointipalveluiden käytössä. (Katrinebergin www-sivut 2017; Kiilunen henkilökohtainen tiedonanto 7.12.2016.)

Tämän opinnäytetyön toteutustapa on toiminnallinen. Työ on kaksiosainen kokonaisuus, joka sisältää toiminnallisen osan eli tuotoksen sekä kirjallisen opinnäytetyön. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9). Tässä työssä tuotoksena oli hyvinvointitapahtuma, jossa asiakkaat ja alueen palveluntuottajat sekä opiskelijat haastettiin mukaan palvelun kehittämiseen. Hyvinvointitapahtuman toimintapisteiden suunnittelu, toteutus sekä raportointi tapahtui yhteistyössä Laurean ammattikorkeakoulun opiskelijoiden, Vantaan kaupungin sekä alueen hyvinvointiyrittäjien ja allekirjoittaneen kanssa.

Hyvinvointipalvelujen käytön lisääntyminen palvelisi alueen molempia osapuolia tasavertaisesti, siksi on tarpeen järjestää tilaisuuksia, joissa palvelujen tuottajat ja käyttäjät voivat kohdata aidossa palvelujen kokeiluympäristössä. Hyvinvointipalveluiden hyödyt ovat suoraan yhteydessä terveyden edistämiseen. Fyysisen aktiivisuuden lisäämisellä on merkittävä hyöty terveyteen ja elintapoihin. Ihmisten yhteisöllisyys on tärkeä lisäarvo, jonka voi yhdistää terveellisiin elintapoihin. Tapahtuman tehtävänä oli levittää tietoa terveyden edistämisestä ja erityisesti sen hyödyllisyydestä. Tavoitteena on järjestää ammattimainen ja mieleenpainuva tilaisuus. (Vallo & Häyrynen 2008, 101). Tavoitteena oli järjestää Vantaan kuntalaispalveluiden ja Laurean opiskelijoiden yhteisvoimin toteutettu hyvinvointipäivä sekä arvioida toteutuksen tuloksellisuutta järjestäjien sekä Vantaan alueen asukkaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää olisiko vastaavalle tapahtumalle kysyntää tulevaisuudessa ja miten toimintaa pitäisi kehittää.

2 Opinnäytetyön sidosryhmät

2.1 Vantaan kuntalaispalvelut

Kuntalaispalveluiden tehtävänä on edistää kuntalaisten aktiivisuutta, osallisuutta ja hyvinvointia vahvistavaa arkea, yhdessä tekemistä ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kuntalaispalvelut pyrkivät tekemään kaupungin palvelut ja päätöksen tekemisen helpommin lähestyttäväksi kehittämällä neuvontaa, asiointia ja lähidemokratiaa. Aluepalveluiden vastuulla on aluetoiminta ja toimintaan kuuluvien asioiden valmistelu ja täytäntöönpano sekä yhteisö ja vapaaehtoistoiminta. (Vantaan kaupungin www-sivut 2017.)

Opinnäytetyön tilaaja on Vantaan kuntalaispalvelut. Opinnäytetyötä toivottiin, sillä Vantaan kuntalaispalvelujen alueella ei ole aiemmin tehty tällaista yhteistyötä kyseisestä toiminnasta, ja itse asiassa tämän tyylisiä opinnäytetöitä ammattikorkeakoulujen ja kuntapalveluiden välillä on heikosti. Vastaava tapahtuma on toteutettu vuoden 2016 syksyllä ja tapahtumaa haluttiin tulevaisuudessa kehittää monialaisesti. Hyvän palautteen ansiosta Vantaan kuntalaispalvelut halusivat jatkaa ja kehittää hyvinvointitapahtuman laatua. (Kiilunen henkilökohtainen tiedonanto 7.12.2016.)

Tänä vuonna tapahtuma järjestettiin yhteistyössä Laurean ammattikorkeakoulun ja Vantaan kuntalaispalvelujen kanssa. Kohderyhmä tapahtumalle oli Vantaan Kivistön ja Seutulalan alueen ihmiset, vaikkakin tapahtumaa markkinoitiin koko Vantaan alueelle. Kivistön ja Seutulalan aluetta on viime aikoina kuvattu ikään kuin nukkuvana kuntana, jota haluttiin elävöittää Katrinebergin hyvinvointitapahtumalla. (Kiilunen henkilökohtainen tiedonanto 7.12.2016.)

2.2 Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat

Ammattikorkeakoulun tehtävä on tarjota käytännönläheistä sekä työelämän tarpeita tukevaa koulutusta. Ammattikorkeakoulut ovat monialaisia korkeakouluja, joissa korostetaan yhteyttä työelämään ja alueelliseen kehittämiseen. Koulujen tehtävä on antaa oman alan kokemusta asiantuntijatehtäviin. Koulut pyrkivät opetuksella harjoittamaan alueen elinkeinorakennetta, tutkimus, kehittämis- sekä innovaatiotoiminnalla. (Opetus ja kulttuuriministeriö 2017.)

Laurean ammattikorkeakoulun opiskelijat osallistuivat tapahtuman suunnitteluun, toteutukseen sekä toiminnan kehittämiseen. Projektissa oli mukana kahdeksan opiskelijaa, jotka olivat eri ammattialoilta, kuten liiketalouden, hoitotyön sekä fysioterapian koulutusohjelmista. Opiskelijat vastasivat tapahtuman toimintapisteiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Projektin lopuksi he raportoivat oman toimintansa. Opiskelijat tarttuivat vapaaehtoiseen mahdollisuuteen osallistua hyvinvointitapahtuman toteutukseen. Opiskelijoille projektissa oli tarjolla

ammattillista asiantuntijuuden kehittämistä, asiakaskohtaamisia sekä konkreettisia ohjaus ja neuvonta kokemuksia. Oppilaat saivat projektista opintopisteitä.

2.3 Paikalliset hyvinvointiyrittäjät

Tapahtumaan osallistuneet hyvinvointiyrittäjät olivat Vantaan Kivistön ja Seutulän alueelta. Yrittäjät olivat eri ammattien osaajia, kuten kauneudenhoidon, hieronnan, lihaskalvokäsittelyn, terveydenhoidon sekä kuntosalin henkilökuntaa. Jokaisella yrittäjällä oli tapahtumassa oma toimintapisteensä, joissa he markkinoivat ja palvelivat asiakkaita. Yrittäjille tapahtumassa oli tarjolla asiakaskontakteja, moniammatillista tukea muilta yrittäjiltä sekä opiskelijoilta. Yrittäjien rooli tapahtumassa oli oman tapahtumapisteen sisällön tuottaminen ja suunnittelu. Yrittäjille tiedotettiin kartanon tilojen mahdollisuudet sekä tapahtuman kulku Vantaan kuntalaispalvelujen toimesta.

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävä

Hyvinvointitapahtuman tarkoituksena oli edistää ja kehittää Kivistön ja Seutulän kunta-alueen palvelujen käyttöä, järjestämällä asiakkaalle mahdollisimman positiivinen palvelukokemus.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää Vantaan kuntalaispalveluiden ja Laurean opiskelijoiden yhteisvoimin toteutettu hyvinvointipäivä sekä arvioida toteutuksen tuloksellisuutta järjestäjien sekä Vantaan alueen asukkaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää olisiko vastaavalle tapahtumalle kysyntää tulevaisuudessa ja miten toimintaa pitäisi kehittää.

Projektin tehtävä oli suunnitella, toteuttaa ja arvioida Vantaan Kivistön ja Seutulän asukkaille monialainen hyvinvointia edistävä tapahtuma, järjestämällä tapahtumaan hyvinvointia edistävää toimintaa monialaisesti erilaisissa toimintapisteissä. Toimintapisteiden tehtävänä oli saada ihmisten tietoisuuteen kunta-alueen hyvinvointipalveluja, terveellisiä elintapoja, kuten palautumisen merkitystä sekä fyysisen aktiivisuuden hyötyjä.

Opinnäytetyön tehtävä oli kehittää myös omaa henkilökohtaista tietoa ja ammattitaitoa monialaisen hyvinvointitapahtuman järjestämisessä. Katrinebergissäkin haluttiin tulevaisuudessa järjestää tapahtumia, joten tapahtuman kehittäminen oli myös yhteinen tehtävämme. Tehtävä oli verkostoitua hyvinvointialojen ammattilaisten kanssa, tätä mahdollisuutta myös kaikki muut projektissa toimineet pääsivät hyödyntämään.

4 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

4.1 Hyvinvointi

Hyvinvointi vaatii ajoittain pientä pysähtymistä ja voimavarojen tarkastelua. Hyvinvointitaitoihin kuuluvat hyvinvointitapojen soveltaminen arjen kokonaisuuteen. Pyrkimys on antaa ajatuksia, neuvoja ja ohjeita miten asiakkaat voisivat kehittää omaa hyvinvoinnin osaamistaan. Hyvinvointitapahtumissa on tarkoitus antaa hyvinvoinnista positiivinen kokemus. Hyvinvointikokemus, sen merkitys ja vaikutukset ovat yhteisöllisiä. Oma terveys ja hyvinvointi vaikuttaa aina toisiin ihmisiin sekä työpaikalla, ystäviin sekä kotiin. Hyvinvointitaidot ovat myös perinteitä ja tapoja, jotka siirrämme tuleviin sukupolviin. (Heikkilä & Arvonen 2014, 179-181.)

Hyvin monet hyvinvoinnin keinot tuottavat ihmiselle hyvää oloa hetkellisesti että myös pitkällä tähtäimellä. On pyrittävä ohjaamaan ja neuvomaan asiakkaalle molempien tapojen hyötyjä. Muutoksen keskeinen vaatimus on tosiasioiden tunnistaminen ja tiedostaminen sekä halu tehdä huonoille elintavoille jotain. Jos halua on riittävästi, tietoa ja opastusta on tarjolla moniammatillisesti. Tarjolla on runsaasi erilaisia terapeutteja, joilta saa ammatillista neuvontaa ja opastusta. Tärkeä ohje hyvinvoinnissa on, että Roomaan on monta tietä, eikä omille vaikeuksille kannata antaa periksi. Monenlaista apua on saatavilla ja useat asiat ovat mahdollisia, jos vain muutosta haluaa riittävästi. (Ojanen 2009, 216.)

4.2 Terveyden edistäminen

Terveyden edistäminen tarkoittaa yksilön ja yhteisön terveydentilan parantamista. Terveyden edistämisessä yksi päätarkoituksista on lisätä ihmisten mahdollisuuksia hallita omaan terveyteensä vaikuttavia elintapoja. Terveyden tärkeimmät tekijät ovat yhteiskunnallisia, taloudellisia ja ympäristötekijöitä, joihin yksilön ja yhteisön on jokseenkin vaikea vaikuttaa. Maailman terveysjärjestö WHO kiteyttää terveyden edistämisen määritelmän loistavasti, niin että terveyden edistäminen on prosessi, jolla pyritään lisäämään ihmisten mahdollisuuksia hallita ja parantaa omaa terveyttään. (Pietilä 2010, 15-17.)

Terveyttä edistävää työtä ohjaa ihmisarvon kunnioitus, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, tasa-arvoisuus ja vastuullisuus. Asiantuntijoiden mukaan merkittävää on myös työn päämäärän tunnistaminen motivaation avuksi, moniammatillinen yhteistyö sekä kollegoiden ammattitaidon arvostus ja vahvistus. Terveyttä edistävää toimintaa ja sen kehitystä pitää toteuttaa yksilöiden inhimillisyyttä arvostaen. On syytä pohtia, mitä nämä asiat merkitsevät meidän omassa työssä, opiskelussa ja arjessa. (Pietilä 2010, 13-14.)

Terveydenedistämistyö yhteisössä tarkoittaa, että terveyden edistäjä tekee yhteisön eri ryhmien kanssa suoraa ja jatkuvaa yhteistyötä. Yhteistyön tarkoitus on kehittää yhteisön jäsenien mahdollisuuksia parantaa terveyttään. (Pietilä 2010, 214.) Sosiaalisten kontaktien niukkuus ovat merkittävä riskitekijä sekä mielen että ruumiin terveydelle. Hyvinvointia edistäviä tekijöitä on monia. Tuloksellinen aktiivisuus edistää vahvuuksia ja hallinnan tunnetta, sekä lisää hyvinvointia. Tietoisuus siitä, että kykenee auttamaan ja tukemaan muita, kehittää mielekkyyden kokemista ja hyvinvointia. Toisen ihmisen läheisyyden tunne tukee, kannustaa sekä kohottaa mieltä. Toisen ihmisen myötätunto ja ohjaus lievittävät ongelmia ja auttavat selviytymään. (Ojanen 2009, 212.)

5 Moniammatillinen yhteistyö ja hyvinvointipalvelu sekä palvelukokemus

5.1 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa asiantuntijoiden yhteisen työn tai tehtävän suorittamista, ongelman ratkaisemista tai päätöksen tekoa. Tavoitteen saavuttamiseksi he yhdistävät tietonsa ja osaamisensa. Moniammatillisuuden avulla yhteistyöhön tulevat mukaan erilaisia näkökulmia, joita kokonaisuuden rakennus edellyttää. Tärkeää yhteistyössä on se miten tieto ja osaaminen kootaan yhteen ja prosessoidaan, joka on tarpeen lopullisen käsityksen saavuttamiseksi. (Isoherranen 2008, 33.)

Moniammatillista yhteistyötä toteuttaessa on tärkeimmät seikat; asiakaslähtöisyys, tiedon kokoamisen mahdollisuudet, vuorovaikutustaidot, roolien muutokset sekä yhteydet verkostoihin. Kuviossa 1 esitetään yhteistyön käsitteeseen kuuluvat tekijät.



Kuvio 1. Moniammatillisen yhteistyön rakenne. (Isoherranen 2008, 35.)

5.2 Hyvinvointipalvelut

Hyvinvointipalvelujen järjestäminen on yksi kuntien tärkeimmistä tehtävistä. Yhteiskuntaamme muuttavien tapahtumien seurauksena palvelujen tarve kasvaa ja erilaistuu. Hyvinvointipalvelujen kysyntä on tärkeä tekijä, jonka tulisi pohjustaa kunnan toimintaa. Kuntien toiminnan perimmäisenä tehtävänä pidetään asukkaiden hyvinvoinnin huolehtimista. Toiminta-ajatukset toteutuu kuntien asukkaille järjestämien palvelujen eli palvelutarjonnan avulla. (Kallio, 1998).

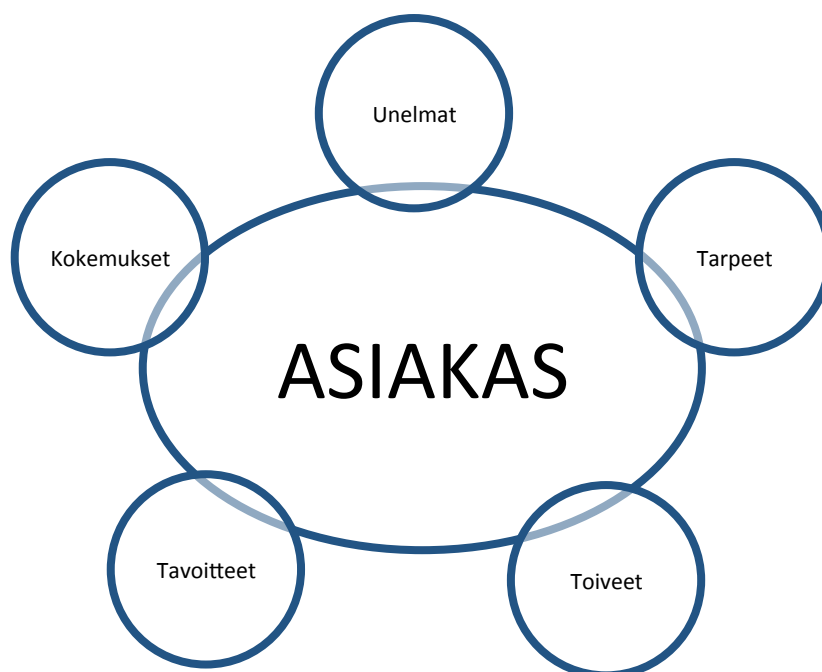
Hyvinvointi koetaan monesti yksilöllisenä, mutta se on pohjimmiltaan sosiaalista ja ympäristöstä riippuvaa. Lopulta on saman tekevää, miten projektit lähestyvät hyvinvointia eri näkökulmista, koska lopuksi näkökulmat yhdistyvät aina toisiinsa. Hyvinvoinnin muotoilussa on kyse elämän laadun parantamisesta, yhdistämällä näkemys, kokemus, yhteistyö, osallistuminen sekä tutkimuksiin perustuvia käytänteitä. Hyvinvoinnin muotoilu ei ole vain yksi vaan monta. (Keinonen 2013,13.)

5.3 Palvelukokemus

Ihminen on palvelun keskeinen osa. Palvelumuotoilun kanssa puhutaan usein asiakkaan saamista palvelukokemuksesta. Asiakas on tärkeä osa palvelutapahtumaa, jossa hän rakentaa

ajatuksia sekä henkilökohtaisen kokemuksensa palvelusta. Tuulaniemen mukaan palvelukokemusta itsessään ei voi suunnitella, koska kokemus on subjektiivinen ja suurin työ tapahtuu asiakkaan pään sisällä. Tavoitteena on optimoida palvelun kokemukset. Kokemuksessa pitää keskittyä kriittisiin pisteisiin optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus sekä poistamalla palvelua häiritsevät asiat. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Sosiaali- ja terveysalan työntekijöillä on vahva palvelumuotoilun ytimessä oleva ymmärrys ja siihen liittyvä tutkiminen. Ihminen ja häneen liittyvä toiminta on tekemisen ydin, kuten kuviossa 2 selvitetään. Terveysalalla toimitaan eettisesti ja asiakaslähtöisesti tarkoittaen. Innovaatiivinen tekeminen tuottaa useimmin parempaa tulosta, kuin määrätty työ. Asiakkaan pitäisi nähdä tehtävän työ visio, tavoite ja hyöty, jotta innostumista tapahtuisi. (Ahonen, 2017. 67)



Kuvio 2. Sosiaali- ja terveysalan ytimessä on asiakas. (Ahonen, T. 2017. 67.)

6 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun keskeinen ajatus on eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen. Yhteiskehittäminen sitouttaa kaikki osapuolet kehittämiseen ja palvelun tuottamiseen. Yhteiskehittäminen on hyvän palvelun toiminnan runko. Palveluprosessiin osallistuvat sekä palvelua käyttävä asiakas että organisaatio joka palvelua tuottaa. Tämän vuoksi palvelumuotoi-

lulle on luonteenomaista suunnittelutyö, jossa sekä palvelujen käyttäjät että tuottajat otetaan mukaan kehittämistyöhön suunnitteluprosessin eri vaiheissa. (Tuulaniemi 2011, 53.)

Palvelumuotoiluprosessi on luovan ongelmaratkaisun periaatteita toteuttava prosessi. Prosessi tarkoittaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Palvelun kehittäminen on aina uuden luomista ja siten myös ainutkertaista. Ei ole siis mahdollista kuvata prosessia, joka toimisi kaikessa palvelun kehityksessä ja kaikissa tilanteissa. Palvelumuotoilun prosessi koostuu aluksi ongelman määrittelystä ja palvelun tilaajan suunnitelman tavoitteista. Tutkimuksella tarkennetaan palvelun strategiset tavoitteet. Seuraavana suunnittelu, jolla määritellään mittarit palvelun tuottamiseen. Seuraavaksi suunnitellaan palvelun tuotantoa. Lopuksi kehittämisprosessin onnistumista arvioidaan sekä palvelua mitataan ja hienosäädetään kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2011, 55-56.)



Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 56).

Palvelumuotoilu on yhteinen kieli eri osaamisalojen välisessä palvelun kehittämisessä. Palvelumuotoilu on hyvä kehikko päästä käsiksi palvelujen kehittämiseen. Näin palvelun kehittäjä voi syventää omaa toimintaansa ja rakentaa toimintaympäristön jossa on sopivia työmenetelmiä ja välineitä. Merkittävää palvelussa on ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelu on prosessi, se jokin mikä ratkaisee asiakkaan ongelman. Voimme kokea palvelun, mutta emme omista sitä. Palvelumuodon kehittämisen keskiöön on laitettava asiakas tarpeineen. (Tuulaniemi 2011, 58-59.)

7 Projektin toteutus

7.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on ammattimaisessa kentässä käytännön toiminnan ohjaaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10.) Toiminnallisen opinnäytetyön ihanteena on tuottaa tietoa toiminnassa toisten toimijoiden kanssa. Tapahtu-

massa jaettava hyvinvointitieto on yhteisöllistä asiakkaiden, opiskelijoiden, yrittäjien oppimista. Jokainen päivään osallistuva sai subjektiivisen kokemuksen, jonka avulla oppiminen kehittyi. Näin saamme toiminnan ja ajattelun kautta kokemusta arvioida ja uudelleen tulkita havaintoja. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 19-21.)

7.2 Hyvinvointitapahtuman järjestäminen

Tapahtuman järjestämisen prosessiin kuuluu suunnittelu, toteutus sekä jälkimarkkinointivaiheet. (Vallo & Häyrinen 2008, 148.) Tapahtuman onnistumisen kannalta on kolme strategista kysymystä; miksi tapahtuma järjestetään, kenelle ja mitä järjestetään. Näin syntyy tapahtumalle idea. Tapahtuman teeman mukaan muodostuu myös kolme kysymystä; miten tapahtuma järjestetään, millainen ohjelma ja kuka toimii isäntänä. Kohderyhmän tuntemisella on merkittävä etu tapahtuman onnistumisessa. (Vallo & Häyrinen 2014, 103, 106, 121).

Tapahtuman tavoitteen hahmottamiseksi on hyvä pohtia; miksi tapahtuma järjestetään ja mikä on sen tavoite. Vaikka tapahtuma on perinne, on aina taustalla oltava tavoite. Pohdittava on myös, mitä tapahtumalla halutaan viestittää ja saavuttaa. Suunnittelun yhteydessä olisi tarpeen pohtia tapahtuman jälkeistä tavoitetilaa; millaista muutosta tavoitellaan kohderyhmässä. (Vallo & Häyrinen 2014, 112-115.)

7.2.1 Suunnittelu

Tapahtumaa järjestäessä ajallisesti suurin vaihe on suunnittelu. Suunnitelmassa on syytä käyttää mahdollisimman paljon järjestäjien näkökulmia ja ideoita, jotta kaikki sitoutuvat paremmin tavoitteisiin. Näin tapahtuman onnistuminen todennäköisesti kasvaa. (Vallo & Häyrinen 2008, 148.) Hyvinvointitapahtuman suunnitteluun otettiin mukaan kaikki projektiin osallistuvat sidosryhmät. Suurimmat ohjeet sekä linjaukset tulivat tilaajan eli Vantaan kuntalaispalveluiden toimesta. Tapahtuman toimintapisteiden sisältöä suunniteltiin yhdessä Laurean opiskelijoiden kanssa. Tapahtumaan osallistuneet hyvinvointiyrittäjät kertoivat myös omat tarpeensa, toiveensa sekä aikataulunsa.

Opinnäytetyön tilaaja toivoi, että työ sisältäisi muun muassa tietoa terveyden edistämisestä, fyysisen aktiivisuuden hyödyistä, yhteisöllisyydestä ja palveluiden käyttämisestä sekä kauneushoidosta. Tapahtuman avulla haluttiin ihmisten fyysistä liikkeelle lähtöä ja herättää ajatusta elintapojen merkityksestä. Tapahtumaan toivottiin monialaisia toimintapisteitä, jotka toimisi asiakaslähtöisesti, niin että asiakkaalla olisi mahdollisimman matala kynnys osallistua toimintapisteiden sisältöön. (Kiilunen henkilökohtainen tiedonanto 7.12.2016.)

Projektin alkuvaiheessa tilaajan toimesta heräsi ajatus hyödyntää Laurean opiskelijoiden moniammatillista osaamista. Näin ollen hyvinvointitapahtumaa aloitettiin suunnittelemaan Laurean ammattikorkeakoulun ja Vantaan kuntalaispalvelujen yhteistyönä. Aluksi oli tavoitettava opiskelijat ja saada heidät sitoutumaan projektiin. Opiskelijoiden tavoittamisessa suurena apuna toimivat Laurean lehtorit, joiden yhteistyöllä kiinnostuneet opiskelijat olivat projektissa mukana kahdeksan viikon hakuajan jälkeen.

Tilaajan toiveena oli asiakastytyväisyyskyselyn toteuttaminen hyvinvointipäivään osallistuville ja sen avulla selvittää tapahtumaan osallistuvien mielipiteitä päivän onnistumisesta, sen vaikutuksista asiakkaihin, jotta toimintaa voitaisiin kehittää ja toiminta tavoittaisi mahdollisimman monta uutta asiakasta. Kyselyllä haluttiin myös selvittää asiakkaiden palvelujen käyttöä ja palveluiden arvostusta. Lisäksi toiveena oli myös saada tietoa tapahtuman eri tahojen onnistumisesta ja kyvystä palvella asiakasta kokonaisvaltaisesti. (Kiilunen henkilökohtainen-tiedonanto 7.12.2016.)

7.2.2 Toteutus

Toteutusvaihe oli se itse tapahtuman ydin, joka tekee suunnitelmasta toden. Kaikkien tapahtumassa olevien tahojen oli ymmärrettävä oma roolinsa isossa kokonaisuudessa. Onnistuminen vaati kaikkien tahojen todellista yhteistyötä. (Vallo & Häyrinen 2008, 153.) Itse tapahtumapaikka oli idyllinen Katrinebergin kartano, joka ei ollut kovin tyypillinen paikka hyvinvointitapahtumalle. Kartanossa oli kaksi kerrosta ja paljon isoja huoneita joiden hyödyntäminen oli suuri etu. Yrittäjät ja opiskelijat toimivat jokainen omilla toimintapisteillään ja jokaiselle pisteelle oli varattu oma tilansa.

Tapahtuma toteutettiin lauantaina 8.4.2017 Katrinebergin kartanolla, Vantaa Seutulän alueella. Tapahtuma oli suunniteltu järjestettäväksi klo 12.00-17.00. Opiskelijat sekä yrittäjät saapuivat paikalle klo 10.00-11.00 aikana. Rakennusvaiheessa toteutimme sidosryhmien tiedotusta, organisointia ja tilojen jakoa yhdessä Kiilusen kanssa. Asiakkaiden saavuttua kartanolle opastimme päivän aikataulua ja toimintapisteiden sijainteja sekä sisältöä.

Hyvinvointitapahtuman toimintapisteiden tarkoitus oli haastaa asiakkaita osallistumaan päivän kulkuun. Toimintapisteet pyrkivät antamaan asiakkaalle informatiivista sekä kokemuksellista hyvinvointiosaamista. Yrittäjät toimivat päivän aikana enimmäkseen omien toimintapisteidensä sisällä, asiakkaita palvellen. Opiskelijat ehdivät enemmän tutustua koko tapahtuman sisältöön, kun jokaisella toimintapisteellä oli vähintään kaksi opiskelijaa.

Liiketalouden opiskelija vastasi tapahtumassa allekirjoittaneen kanssa informatiivisesta toimintapisteestä, jossa tehtävänä oli ottaa asiakkaat vastaan kartanolle, antaa asiakkaille tie-

toa päivän aikana saatavista palveluista sekä kerätä asiakaskyselyjä päivän päätteeksi. Sairaanhoidon opiskelijoiden toimintapisteiden teemana oli terveyden edistäminen, jossa he mittasivat kehonkoostumusta, kertoivat mittauksen tuloksista sekä informoivat terveellisten elintapojen hyödyistä. Fysioterapian opiskelijoilla on kaksi erillistä toimintapistettä, joissa teemoina olivat tuki- ja liikuntaelin sairauksien ehkäisy sekä liikekontrollin ja tasapainon testaaminen. Fysioterapian pisteillä asiakkaat pääsivät itse konkreettisesti kokeilemaan erilaisia liikkumista helpottavia keinoja. Kaikilla opiskelijapisteillä oli kaksi tai useampi oppilas.

Hyvinvointiyrittäjät kartoittivat päivän aikana asiakkaita palvelujensa käyttöön. Yrittäjien mahdollisuudet lisätä asiakaskuntaa tapahtuman avulla oli erinomainen, tapahtumaan osallistuville asiakkaille oli suunniteltu toimintapisteiden tavoittaminen mahdollisimman helpoksi. Toimintapisteet pyrittiin sijoittamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden saataville. Hyvinvointitapahtuman avulla yrittäjät pystyivät antamaan asiakkaalle palveluistaan kokemuksen. Yrittäjille tapahtuma oli ilmainen.

7.2.3 Jälkivaihe

Tapahtuman jälkeen on jälkimarkkinoinnin aika, siihen kuuluu aina palautteen keruu sekä omasta projektista että osallistujien toimesta. Palautemateriaalista järjestäjä kokoaa yhteenvedon, tekee analyysin ja oppii siitä. Tapahtumaprosessi on jatkuva oppimisprosessi projektin järjestävälle taholle ja siitä kehittyy myös suuri oppimispääoma. (Vallo & Häyrinen 2008, 168.) Opinnäytetyön prosessin vaiheet on jaoteltu suunnitteluvaiheeseen, toteutusvaiheeseen sekä raporttiin ja jälkivaiheeseen. Prosessin vaiheet ovat tarkemmin nähtävillä taulukossa 1.

TAPAHTUMAPROSESSIN VAIHEET	PÄÄTEHTÄVÄ	SISÄLTÖ	AJANKOHTA
Suunnitteluvaihe	Aiheen saaminen	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Opinnäytetyö aiheen etsiminen ❖ Aiheen saaminen 1.12.2017 	8/2016-12/2016
	Aiheeseen perehtyminen	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Taustaselvitysten tekeminen ❖ Tietoperustan selvittäminen ❖ Opinnäytetyön suunnitelma 	12/2016-4/2017
	Tapahtuman suunnittelu	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sidosryhmien etsiminen ja tapaaminen ❖ Toimintapisteiden aiheiden suunnittelu ja päättäminen ❖ Päivän aikataulun rakentaminen ❖ Yhteydenpito sidosryhmien välillä 	1/2017-4/2017
Toteutusvaihe	Rakennusvaihe	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Materiaalien hankkiminen ❖ Sidosryhmien tiedottaminen ❖ Kartanon tilojen jakaminen ❖ Organisoiminen paikan päällä ❖ Yhteydenpito sidosryhmien välillä 	4/2017
	Itse tapahtuma	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tapahtuman aloitus ❖ Tapahtuman infon pito ❖ Tiedotus ja ohjaaminen ❖ Palautteen kerääminen 	8.4.2017
Raportointi ja jälkivaihe	Palautteiden analysoiminen	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tilastointi ❖ Teemoittelu ❖ Kehitysideat ❖ Johtopäätökset 	4/2017-6/2017
	Raportin kirjoittaminen	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tiedon lisääminen ❖ Prosessin kertaaminen 	4/2017-10/2017
	Tulosten esittäminen	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Esitys 	11/2017
	Projektin päättäminen	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Raportin palauttaminen 	12/2017

Taulukko 1: Tapahtumaprosessi (Vallo & Häyrinen 2018, 146-175)

8 Projektin arviointi

8.1 Aineiston keruu

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu palautteen kerääminen, koska niiden avulla pystyy arvioimaan tavoitteisiin pääsyä ja projektin onnistumista paremmin. Tapahtumasta kerättiin sekä määrällistä että laadullista palautetta asiakkailta, pisteiden yrittäjiltä lomakkeiden avulla sekä opiskelijoilta raporttien avulla. Harkitsimme opiskelijoiden ja ohjaajani kanssa kunkin palauteryhmän palautteiden keräämiselle tyyppin ja kysymykset erikseen, opinnäytetyön tavoitteen mukaan. Tavoite oli järjestää Vantaan kuntalaispalveluiden ja Laurean opiskelijoiden yhteisvoimin hyvinvointipäivä sekä arvioida toteutuksen tuloksellisuutta järjestäjien sekä Vantaan alueen asukkaiden näkökulmasta.

Suunnitelupalavereissa pohdimme, miten palautteita saisi kerättyä mahdollisimman monelta asiakkaalta. Tulimme siihen tulokseen, että palaute kannattaa kerätä heti tapahtuman päätteeksi, jotta koettu olisi vielä tuoreessa muistissa sekä palautetta tulisi riittävä määrä. Lopuksi päätimme kerätä palautteen asiakkailta heti viimeisen pisteen jälkeen. Asiakkaat ja yrittäjät saivat vastata lomakkeisiin tapahtumapaikalla sekä oppilaat omien raporttiansa yhteydessä. Vastaajille informoitiin tieto lomakkeen tarkoituksesta ja siitä, että vastaukset käsitellään anonyymisti, jotta kenenkään henkilöllisyys ei tule ilmi. Vastaajilla on myös mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta (Liite1).

Myös tapahtumaan osallistuvat hyvinvointiyrittäjät vastasivat yrittäjille suunnattuun tyytyväisyyskyselyyn. Kyselyssä pyrittiin selvittämään opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen mukaisia ongelmia (Liite2). Laurean opiskelijat raportoivat projektin päätyttyä omista kokemuksistaan. Projektin kyselylomakkeiden tulokset ja raporttien aineisto on osa opinnäytetyön aineistoa.

8.2 Kyselylomake

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytänteet saattavat olla hieman väljemmät kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaikka tiedonkeruumenetelmät olisi samat, päädyin tekemään kyselylomakkeista suhteellisen terävät projektin laajuuden ja tärkeimmän tiedon saamisen huomioon ottaen.

Yksi keino kerätä aineistoa on kysely ja se tunnetaan survey-tutkimuksen tärkeänä menetelmänä. Termi survey tarkoittaa kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin vaihtoehtoja, joissa aineisto kerätään standardoidusti ja joiden kohderyhmät muodostavat tutkimuksen otoksen. Standardoitu tarkoittaa sitä, että halutaan esimerkiksi selvittää, mikä asuinalue vastaajilla

on, tätä asiaa on siis kysyttävä kaikilta täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes, Saja-vaara 2009, 193.) Tutkimuslomakkeen laatimisessa on otettava huomioon selvittääkö se tutkimusongelmaa. Lomake on erittäin tärkeä tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Kysymysten asettelussa on otettava huomioon aineiston analyysiin vaikuttavia tekijöitä. (Heikkilä, 2014)

Asiakastyytyväisyyskysely rakentui viidestä eri osa-alueesta. Kyselyn alussa oli taustakysymys, joka selvitti asiakkaan asuinaluetta. Ensimmäinen kysymys selvitti asiakkaan mielipiteitä Kivistön ja Seutulan alueen tarjoamista palveluista, kysymys kaksi mikä oli asiakkaan mielestä parasta tapahtumassa, kysymys kolme minkä kokonaisarvosanan asiakas antaisi tapahtuman palvelutarjonnasta ja kysymys neljä antoi asiakkaalle mahdollisuuden tuoda esille kehitysideoita tuleviin tapahtumiin. (Liite1)

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys yksi rakentui strukturoitujen kysymysten muodossa esiteytistä väittämistä ja vastausvaihtoehdot olivat täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa. Kysymykset kaksi ja neljä rakentuivat avoimista kysymyksistä.

8.3 Tulosten analysointimenetelmä

Lomakkeiden avulla kerättyä aineistoa oli 28 sivua, asiakkaiden lomakkeet olivat 22 sivua ja yrittäjien 6 sivua. Opiskelijoiden raportit olivat noin 6 siivua jokaiselta opiskelijaryhmältä, joita oli neljä. Pohdin, miten aineiston läpikäyminen sujuisi mahdollisimman tehokkaasti ja niin, että pystyisin kuvaamaan sen vaiheet mahdollisimman hyvin. Lopulta aineisto ei ollut kovinkaan laaja, joten sain järjestelmällisesti teemoiteltua aiheet taulukko-ohjelmaan. Kyse-lyyn tulokset tallennettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaan ja avoimet kysymykset analysoitiin laadullisin menetelmin teemoittamalla. Aineiston keräämiseen ja käsittelyyn sisältyi materiaalin tarkistus, karsiminen ja materiaalin järjestäminen teemojen mukaan. Työn tavoite ja tarkoitus ohjasi läpi aineiston analyysiprosessin. Palautetut kyselylomakkeet tarkastettiin mahdollisten uupuvien tietojen vuoksi. Kyselyistä yhtäkään ei jouduttu hylkäämään vastaa-matta jättämisen tai epäselvien vastausten takia. Seuraavassa analyysin tuloksia aineistosta nostetuilla vastauksilla, avoimiin kysymyksiin. Vastaukset ovat suoria leikkauksia tapahtumaan osallistuneiden mukaan.

” Vierailijoiden kohtaaminen oli kiireettömässä ja viihtyisässä ympäristössä ystävällistä ja henkilökohtaista ” (opiskelija)

” Joskus voi olla kyseessä tilanne, että asiakkaat kyllä käyttäisi palveluja, mikäli tietäisivät siitä tarpeeksi ja tiedostaisi palvelun helpon saatavuuden sekä olemassaolon ” (yrittäjä)

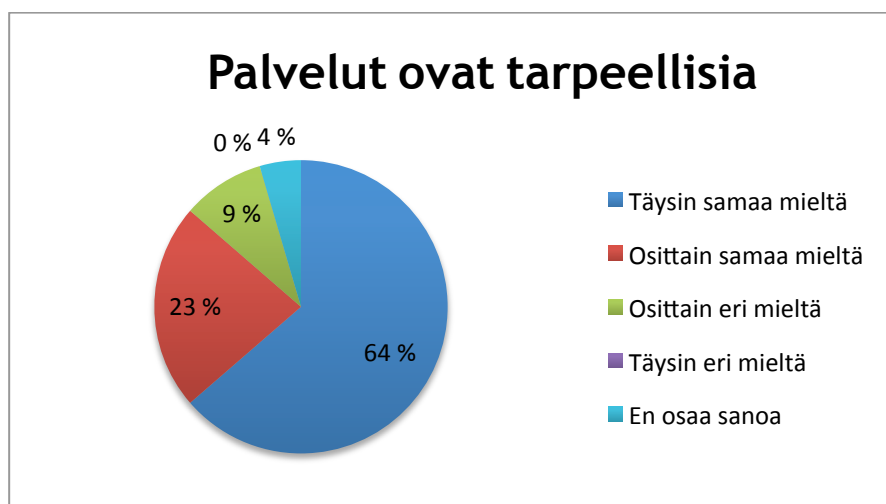
” Tällä konseptilla voisi tehdä vastaavanlaisia tapahtumia muuallakin pääkaupunkiseudun alueella ” (asiakas)

9 Tulokset

Hyvinvointipäivään osallistui arviolta noin 35 asiakasta. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli tuoda esille asiakkaiden mielipiteitä alueen palvelutarjonnasta, päivän onnistumisesta sekä mahdollisia kehittämisideoita. Kyselyyn osallistui 22 asiakasta, joista yli puolet (68%) oli Kivistön ja Seutulän asuinalueen ulkopuolelta, reilu viidesosa (23%) Seutulän ja loput (9%) Kivistön asuinalueelta. (Liite1)

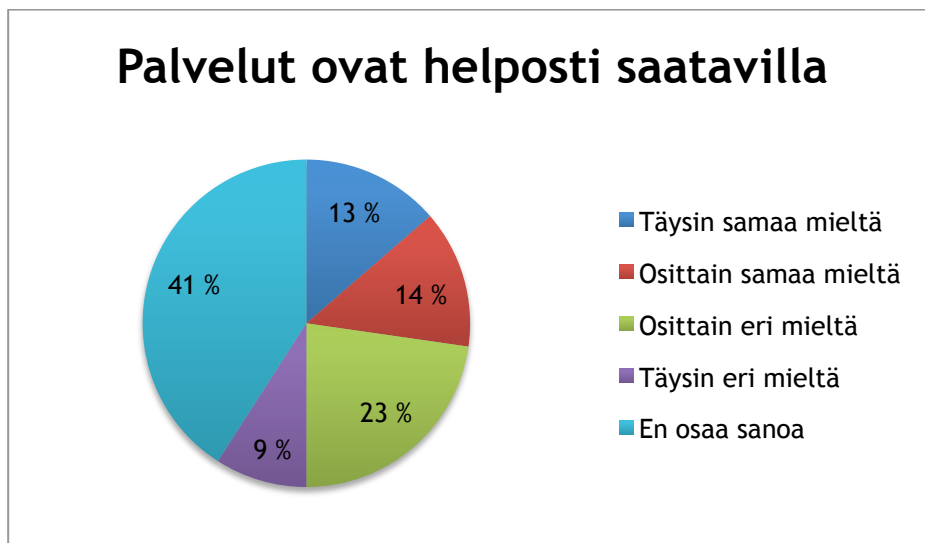
9.1 Asiakkaiden palaute

Palvelut koettiin tarpeellisina, sillä yhteensä 87% vastanneista oli väittämän kanssa joko täysin tai osittain samaa mieltä, lähes kymmenesosa (9%) osittain eri mieltä ja loput (4%) eivät osanneet sanoa mielipidettään väittämään (Kaavio 1).



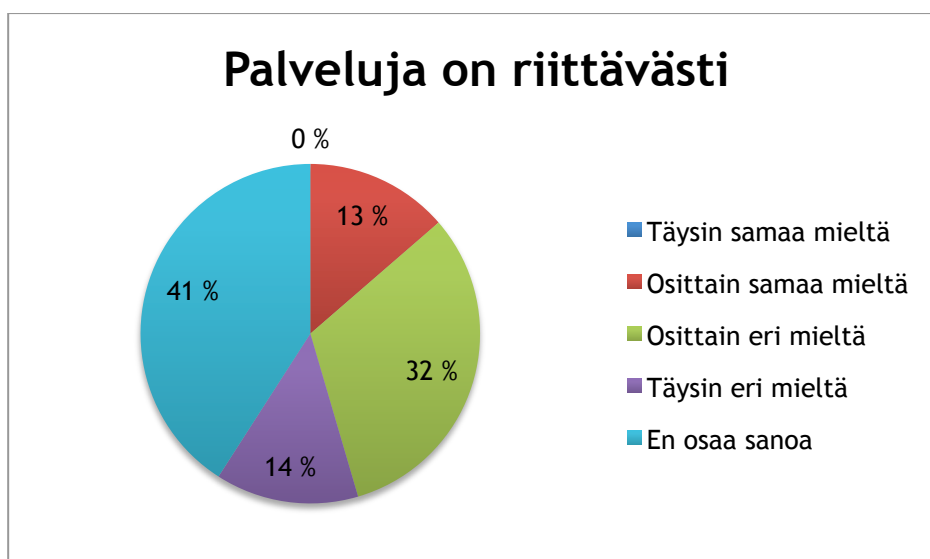
Kaavio 1. Asiakkaiden mielipiteet palvelujen tarpeellisuudesta

Väittämästä ”palvelut ovat helposti saatavilla”, reilu neljäsosa (27%) asiakkaista oli joko täysin tai osittain samaa mieltä, alle kolmannes (32%) joko osittain tai täysin eri mieltä ja loput (41%) eivät osanneet sanoa mielipidettään väittämään (Kaavio 2).



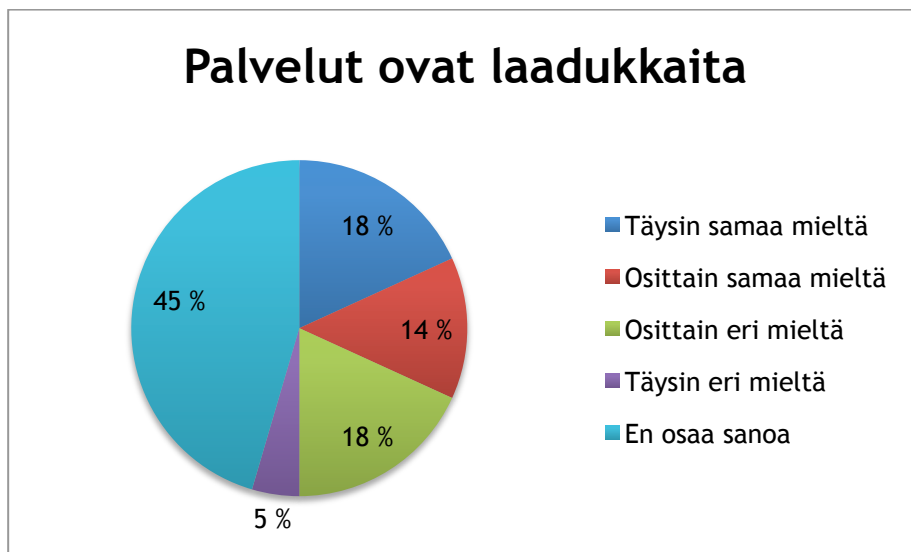
Kaavio 2. Asiakkaiden mielipiteet palvelujen saatavuudesta

Kun väittämä oli ”palveluja on riittävästi”, asiakkaista 13% oli osittain samaa mieltä, lähes puolet (46%) joko osittain tai täysin eri mieltä ja loput (41%) eivät osanneet sanoa mielipidettään väittämään (Kaavio 3).



Kaavio 3. Asiakkaiden mielipiteet palvelujen riittävydestä

Väittämästä ”palvelut ovat laadukkaita”, alle kolmannes (32%) oli joko täysin tai osittain samaa mieltä, reilu viidesosa (23%) osittain tai täysin eri mieltä ja loput (45%) eivät osanneet sanoa mielipidettään väittämään (Kaavio 4).



Kaavio 4. Asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadukkuudesta

Ensimmäinen avoin kysymys oli ”mikä oli parasta tapahtumassa”. Eniten kiitosta saivat tapahtuman monipuolinen asiantuntijuus sekä yleinen ilmapiiri. Tapahtuman aiheet ja palvelut koettiin kiinnostaviksi, jotka esiteltiin ystävällisesti henkilökunnan toimesta. Päivän toimintapisteistä selkein suosikki oli hieronta, muut pisteet saivat kiitosta tasaisesti. Päivä koettiin myös henkilökohtaiseksi, hyvin järjestetyksi ja yhteisölliseksi.

Toinen avoin kysymys oli ”kehitysideoita tuleviin tapahtumiin”. Tapahtumalle haluttiin enemmän markkinointia, jota kaivattiin myös muille alueille. Ulkoilmatapahtumaa kaivattiin, jotta kartanon ympäristö pääsisi esiin. Päivään kannustettiin ottamaan rohkeasti erilaisia vaihtoehtoja, kuten luentoja ja erilaisia rentoutumisterapioita. Tapahtuma halutaan jokavuotiseksi perinteeksi. Tapahtuman kokonaisarvosanaksi asteikolla 0-10, asiakkaat antoivat 8,5.

9.2 Hyvinvointiyrittäjien palaute

Hyvinvointipäivään osallistui kuusi yrittäjää. Yrittäjien palautelomakkeen tavoitteena oli tuoda esille mielipiteitä opiskelijoiden toiminnasta tapahtumassa sekä mahdollisia kehittämissideoita. Kyselyyn osallistui 6 yrittäjää, jotka olivat Kivistön ja Seutulan asuinalueelta. (Liite2)

Ensimmäinen kysymys oli ”miten koit opiskelijoiden edistäneen teemapäivän toimintaa palvelujen kannalta”. Opastus ja informaatio koettiin toimivaksi, kiitosta annettiin asiakkaiden vastaanotosta ja ohjauksesta. Opiskelijat koettiin kokonaisuudessaan reippaiksi.

Toinen kysymys oli ”miten haluaisit kehittää tapahtumaa”. Mainontaa ja markkinointia haluttiin paljon lisää, esim. Vantaan sanomiin. Tiedotusta kaivattiin enemmän paikallislehtiin sekä toimittajille. Mainontaa haluttiin yrityksiin, jotta tapahtumaan tulisi enemmän arvoa.

Kolmas kysymys oli ”miten haluaisit kehittää tapahtumaa, jota ei nyt tässä tapahtumassa pysytty tekemään”. Päivään haluttiin enemmän ohjelmaa lapsille sekä iäkkäimmille asiakkaille. Ruokailutarjontaa kaivattiin enemmän ja laajemmin.

9.3 Laurean opiskelijoiden palaute

Opiskelijat raportoivat oman toimintansa Laurea ammattikorkeakoulun raporttipohjaa hyödyntäen. Raportin tavoitteena oli antaa palautetta koko projektista, sisältönä oli suunnittelu, toteutus ja pohdinta. (Liite3)

9.3.1 Opiskelijoiden palautteet

Katrinebergin kartano oli monelle uusi tuttavuus ja matkan teko tapahtumapaikalle Helsingistä junalla oli hieman vaivalloista, mutta paikalle kaikki pääsivät ajoissa. Kokonaisuudessaan opiskelijat kokivat tapahtuman tarjonnan monipuolisen kattauksen erilaisia hyvinvointipalveluja. Positiivisena nähtiin, että tarjolla oli lähiseudun palveluita. Yleisesti koettiin, että päivän ilmapiiri oli energinen ja hyväntuulinen ja tapahtuman järjestäminen onnistunut. Oppilaat kokivat tärkeäksi saamansa konkreettisen asiakaskohtaamisen ja asiakkaat olivat aidosti kiinnostuneita. Oppilaat kertoivat tapahtumassa päässeensä edustamaan ammattitaitoisia asiantuntijoita ja pyrkineensä hyödyntämään moniammatillista osaamista, niin muiden oppilaiden kuin yrittäjienkin kanssa.

Opiskelijat kertoivat tapahtuman jättäneen positiivisen kuvan. Vaikka suurta ihmismäärää ei paikalle saapunut, oppilaat ehtivät keskustelemaan enemmän paikalle tulleiden asiakkaiden kanssa. Vierailijat vaikuttivat tyytyväiseltä saamaansa tietoon ja lähes jokaiselle oli onnistuttu antamaan hyödyllisiä neuvoja hyvinvoinnin parantamista varten. Katrinebergin Kartanon ominaisuuksista johtuen osa ständeistä oli hieman syrjällä, joka saattoi vähentää asiakkaiden käyntiä. Jokaisen mielestä oman ständin toteuttaminen onnistui hyvin. Opiskelijat tunnistettiin helposti Laurean paitojen avulla.

Katrinebergin projektia pidettiin kokonaisuudessaan onnistuneena. Tapahtuman tarkoitus koettiin erittäin innostavana ja ajatus siitä, että ihmisiä aktivoidaan käyttämään juuri lähialueen palveluja ja kokeilemaan uutta, koettiin toimivaksi. Oppilaiden palautteista välittyi voimaannuttava kokemus saada konkreettista asiakaskohtaamista opiskellun teorian lisäksi.

9.3.2 Opiskelijoiden kehitysideat

Oppilaiden keskuudessa esille nousi muutamia kehittämisehdotuksia. Hyödylliseksi koettiin, jos alakerrassa heti sisäänkäynnin lähellä olisi ollut pieni infokartta siitä, mitä kaikkia paikalla on tarjolla. Esillä olisi voinut olla vaikka kartanon ylä- ja alakerran pohjapiirroksset, ja niihin merkattuna ständien aiheet huoneittain. Yhdellä pisteellä olisi ollut tarpeen toinen tila, jotta asiakkaan tuloksia olisi pystytty käydä rauhassa läpi, joka mahdollistaisi henkilökohtaisempaa terveysneuvontaa.

Tapahtuma paikka koettiin aika syrjäiseksi ja teiden varrella ei ollut mitään kylttiä hyvinvointitapahtumasta, jotta ihmiset olisivat spontaanisti osanneet tulla paikalle. Tapahtuman puutteellisista opasteista mainitsivat niin opiskelijat kuin asiakkaatkin. Laureasta olisi ehkä voinut olla joku toinen liiketalouden opiskelija suunnittelemassa esimerkiksi markkinointia. Tapahtuman tiedotusta ja markkinointia haluttiin lisää, jotta paikalle saapuisi enemmän asiakkaita. Tulevaisuudessa tapahtumaan ehdotettiin lisäämään erilaisia palveluntarjoajia, kuten tietoa terveellisestä ruokavaliosta, sähköisten palveluiden osajia ja tuote-esittelyjä esimerkiksi sykeväistä, aktiivisuusrannekkeista sekä älyvaatteista.

9.4 Itsearviointi

Itsearviointi kohdistui vuorovaikutustaitoihin, ohjaustaitoihin, sidosryhmien hallintaan, asiakkaiden osallistavaan työhön ja tapahtuman kulun hallintaan. Itsearviointiin vaikuttaa eri sidosryhmien palaute, joka näkyy osittain tapahtuman eri vaiheissa. Yksin suunnittelussa projektissa oli ajoittain epävarmuutta onnistumisesta. Eri sidosryhmien saaminen mukaan projektiin oli suurin huolen aihe, joka lopulta kuitenkin onnistui hyvin.

Vuorovaikutusta arvioidessa voidaan hyödyntää apuna sitä, miten sidosryhmät osallistuivat keskusteluun sekä saatiinko ryhmähenkeä luotua ja keskustelua aikaan. Vuorovaikutus projektin aikana oli vaihtelevaa, kuntapalvelujen kanssa yhteys toimi koko projektin ajan tasaisesti, pääasiassa myös opiskelijoiden välillä, mutta osa yrittäjistä jäi ajoittain keskustelun ulkopuolelle. Yrittäjien tavoittaminen ja informaatio oli ajoittain vaikeaa, jonka vuoksi viime hetken peruuntumisia tulikin.

Ohjaustaitoja arvioidessa voidaan ajatella, miten tapahtumaan osallistuvat ohjeistettiin ja oliko tehtävät selkeät. Eri sidosryhmien ohjaaminen sekä osallistaminen oli projektissa selkeää, jokainen päivän toiminnassa ollut henkilön oli ohjeistettu omaan tehtäväänsä.

Asiakkaiden osallistavaa aktivointia voidaan arvioida, toimintapisteiden ohjaamisella. Pisteiden sisällä keskustelua syntyä hyvin ja palvelut koettiin innostavina. Asiakkaat uskalsivat pisteillä kertoa hyvinvoinnin tavoitteistaan ja näin ohjauksemme oli vaikuttavampaa.

Tapahtuman kulkua pystytään arvioimaan, aikataulun pitävyydellä, pystytäänkö improvisoimaan tarpeen vaatiessa sekä miten saadaan pidettyä keskustelua käynnissä. Aikataulut ja työjaot olivat ryhmillä hallinnassa ensimmäisestä tapaamisesta asti. Opiskelijat osallistuivat suunnitteluvaiheessa keskusteluun aktiivisesti, jonka vuoksi toimintapisteiden sisältöjä oli helppo suunnitella. Opiskelijoiden tiedottamisessa oli ajoittain puutteita heidän harjoitteluidensa vuoksi. Tapahtuman kulku sujui suunnitelmien mukaan.

9.5 Johtopäätökset

Hyvinvointitapahtuman tarkoituksena oli edistää ja kehittää Kivistön ja Seutulan kunta-alueen palvelujen käyttöä järjestämällä asiakkaalle mahdollisimman positiivinen palvelukokemus. Katrinebergin hyvinvointitapahtuma keräsi paikalle kymmenittäin ihmisiä, asiakkaat kävivät tutustumassa useaan eri toimintapisteeseen. Tapahtuman kohderyhmä oli laaja, päivän aikana tapahtumassa kävi kaiken ikäisiä ihmisiä, nuorista naisista aina iäkkäämpiin miehiin saakka. Tämän takia tapahtumassa oli koko ajan tärkeää huomioida kaikki asiakkaat ja jäädä itsekin keskustelemaan sekä kuuntelemaan paikallisilta, minkälaisiin palveluihin he olivat siellä totuneet ylipäättään ja missä olisi parannettavaa. Monet pitivät, tapahtumaa onnistuneena niin suullisesti kuin palautteidenkin perusteella. Päivän toiminnassa välittyi hyvän hengen lisäksi ihmisläheisyys ja yhteisöllisyys. Kaikkien tapahtumaa osallistuneiden sidosryhmien palautteiden perusteella tapahtuma oli onnistunut, mutta paljon tuli kehittämideoita jatkoa ajatellen.

Kartano itsessään oli tapahtumapaikkana erittäin toimiva, ja antoi kotoisan sävyn, tarkoituksenahan oli asiakkaan saama kokemus jostain ainutlaatuisesta ja hyvinvointia parantavasta, paikallisesta tapahtumasta. Kartanon henkilökunta, Vantaan kuntalaispalveluista otti aktiivisesti osaa tapahtumaan ja tarjolla oli välipalaa sekä kahvia koko tapahtuman ajan. Asiakkaat pääsivät hoitojen ja toimintapisteiden välillä nauttimaan välipaloista ja tutustumaan myös toisiinsa. Kartanon puitteet eivät olleet aivan hyvinvointitapahtumaa ajatellen normaalit, mutta palvelukokemusta sekä yksilöllistä palvelua ajatelleen erittäin hyvät. Toimintapisteet oli rakennettu loogisesti kartanon ala ja yläkertaan, niin että enemmän henkilökohtaista palvelua tarjoavat olivat rauhallisemmassa tilassa. Hieronta pisteet olivat suosittuja ja hierojilla olivat kädet täynnä töitä koko tapahtuman ajan. Kauneushoitolan palvelut olivat myös suosittuja koko päivän ajan.

Asiakkaiden vastaanotto kartanolle sujui luontevasti, alkutervehdykset ja paikkojen esittely sekä tapahtuman aikana asiakkaiden opastaminen oli toimivaa. Laurean opiskelijat tunnistettiin helposti t-paitojen avulla. Laureasta olisi voinut olla myös toinen liiketalouden opiskelija, jonka vastuulla olisi ollut esimerkiksi päivän markkinointi, mutta toisaalta Vantaan kuntalaispalvelut vastasivat markkinoinnista facebookin, yritysten nettisivujen, eventin ja puskaradion kautta laajasti. Facebookin ja paikallisille yrityksille informoiminen tuotti tulosta ja toi varmasti mukanaan myös nuorempaa väkeä. Tapahtumaa mainostettiin myös Laurean LINK (opiskelijoiden intra) sivustolla. Vastaavia hyvinvointiin liittyviä tapahtumia ei alueella kovinkaan paljon järjestetä, vaikka tarvetta selkeästi olisi.

Pitää ymmärtää että resurssit ovat rajalliset ja harmiksi muutama yrittäjä perui osallistumisensa viime hetkellä, joten tämä lisäsi painetta muille, paikalla oleville yrittäjille ja opiskelijoille. Pisteiden läpikäymiseen ei ollut tarkempaa optimi-aikaa, joten soveltaminen onnistui helposti. Tilanne ei kuitenkaan ollut tapahtumassa huolestuttava, vaan päinvastoin, joka pisteellä panostettiin omaan osaamiseen ja asiakaspalveluun mahdollisimman hyvin, parhaalla osaamisellaan. Totta kai, aina tapahtumissa voisi olla enemmän ja enemmän tarjolla ja oli sääli, että muutamat peruivat osallistumisensa viime tipassa. Kuitenkin, tapahtuma herätti ihmisten mielenkiinnon, monet paikallaolijat kokeilivat eri pisteiden tarjontaa innokkaasti ja olivat kiitollisia saamistaan palveluista.

Asiakkaiden kokemus Kivistön ja Seutulän alueen palvelujen tärkeydestä välittyi päivän aikana, kuten myös palautteista. Palveluiden määrää olisi lisättävä, kuten lähes puolet vastanneista kokivat. Palveluiden laatua olisi myös hyvä tarkastella, kolmannes oli tyytyväinen, mutta lähes kolmannes ei ollut tyytyväinen alueen palvelujen laatuun. Alueen palveluiden saatavuutta olisi lisättävä, kolmannes koki palvelujen saatavuuden ongelmaksi.

10 Pohdinta ja tapahtuman tulevaisuus

Tapahtuman tarkoitus oli erittäin innostava ja ajatus siitä, että ihmisiä aktivoitaisiin käyttämällä juuri lähialueen palveluja ja kokeilemaan uutta, oli toimiva. Tämän tyyllisiä tapahtumia tarvitaan enemmän, joka keräisi yhteen paikallisia toimijoita yhdessä opiskelijoiden kanssa. Tällä konseptilla voisi tehdä vastaavanlaisia tapahtumia muuallakin, esimerkiksi Helsingin tai Espoon alueilla paikoissa, joissa ihmiset eivät vielä ole löytäneet kaikkia palveluitaan. Tämän tyylliset tapahtumat olisivat varmasti hyödyllisiä monelle uudelle asuinalueelle muuttavalle kuluttajalle. Kuntien uudet hyvinvointiyrittäjät hyötyisivät myös vastaavasta ”palveluesittelystä” jossa he pääsisivät esittelemään omaa ammattitaitoaan ja asiantuntijuuttaan.

Vastaavanlaisia ”palveluesittelyjä” voisi järjestää vaikka useammin pienemmillä paikkakunnilla, joissa asiakkaat ja palvelujentarjoajat ei välttämättä automaattisesti kohtaa. Kuten opiskelijatkin palautteissaan totesivat, että asiakkaat eivät välttämättä tiedosta palvelujen olemassaoloa. Hienoa oli, että paikalla oli paikallisen kuntokeskuksen esittelijä ja työntekijä, hän osasi tarjota asiakkaille monipuolisesti palveluita käyttötarpeen mukaisesti. Lisäksi fysioterapeuttiopiskelijoiden pitämät aktiiviset toimintapisteet olivat asiakkaiden mieleen, kun he pääsivät vapaasti kokeilemaan aktiviteetteja omalla ajallaan ja saivat välitöntä palautetta opiskelijoilta omasta kunnostaan tai kehityskohteistaan.

Kartinebergin näkökulmasta tapahtumalla on varmasti tulevaisuudessa kysyntää, kehitysehdoituksia tuli kiitettävästi. Tapahtumassa asiakkaiden määrä oli sopiva, toki hieman enemmänkin olisi mukaan mahtunut. Markkinointia ja näkyvyyttä pitää selkeästi lisätä, jos tapahtumaan haluttaan jatkossa järjestää koko perheelle. Tulevaisuudessa Kartanon ulkotilaa voisi hyödyntää enemmän, toimintapisteiden lisääminen ulkotilaan ja opastus on jatkossa välttämätön, jos asiakasmäärää halutaan lisätä. Ulkotilaan sopisi vaikka liikunnallinen osuus, kartanon idyllisen sijainnin mukaan myös monta muuta hyvinvoinnin pistettä. Ajankohta toki voisi olla enemmän kesää kohti.

Tulevaisuudessa tapahtumaan voisi osallistaa myös jonkun tarjoamaan tietoa terveellisestä ravinnosta ja ruokavaliosta. Sähköisten palvelujen lisääminen on ehdoton tulevaisuuden asia, kuten erilaiset aktiivisuuden mittarit sekä virtuaalinen terveydenhoito, joten näiden alojen asiantuntijat olisivat selkeä lisäarvo tapahtumille. Rentoutumispisteet olivat suosittuja, hierojilla olivat kädet täynnä töitä koko tapahtuman ajan. Kauneushoitolan palvelut olivat myös suosittuja koko päivän ajan. Hieronnat olivat ajoiltaan aika pitkiä, tapahtumaan olisi voinut olla tarvetta yhdelle hierojalle lisää, joka olisi tarjonnut esimerkiksi lyhyitä aikoja ilman ajanvarausta. Hierontojen ajaksi sopisi esimerkiksi 15-30 minuuttia. Lisäksi kauneudenhoidon pisteellä olisi voinut olla toinen henkilö tekemässä myös muita hoitoja samanaikaisesti.

Lähteet

Painetut

Anttila, P. 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Akatiimi.

Flick, U. 1998. An introduction to qualitative research. London: SAGE.

Heikkilä, M & Arvonon, S. 2014. Elämäni kunnossa. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Remes, P & Sajavaara, P 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Isoherranen, K. 2008. Enemmän yhdessä. Teoksessa: Isoherranen, K & Rekola, L, & Nurminen, R. Enemmän yhdessä. Helsinki: WSOT Oppimateriaalit Oy, 33-35.

Kallio, O. 1998. Kuntiin kohdistuvan hyvinvointipalvelujen kysyntä. Tampere: Tampereen yliopisto.

Keinonen, T 2013. Muotoilu, hyvinvointi ja hyvinvoinnin muotoilu. Teoksessa: Keinonen, T. & Vajaakallio, K. & Honkonen, J (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 11-25.

Ojanen, M. 2009. Hyvinvoinnin käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.

Pietilä, A-M. 2010. Terveysten edistäminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Rekola, L. 2008. Enemmän yhdessä. Teoksessa: Isoherranen, K & Rekola, L, & Nurminen, R. Enemmän yhdessä. Helsinki: WSOT Oppimateriaalit Oy, 10,15.

Toikko, T, 2012. Sosiaalipalvelujen kehityssuunnat. Tampere: Tampere University.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2014. Tapahtuma on tilaisuus - tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2008. Tapahtuma on tilaisuus - tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vilka, H. & Airaksinen, T 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing. Viitattu 9.5.2017. Saatavilla: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Katrinebergin Facebook www-sivut. Katrinebergin kartano tammikuussa 2017. Viitattu 10.3.2017. Saatavilla: <https://www.facebook.com/katrineberginkartano/photos/a.1667737500145462.1073741826.1667722816813597/1810517899200754/?type=1&theater>

Laurea ammattikorkeakoulun www-sivut 2017. Viitattu 19.3.2017. Saatavilla: <https://laureauas.sharepoint.com/sites/linkfi/opintojenkulku/opinnaytetyo/toteutus/Sivut/toiminnallinen-opinnaytetyo-.aspx>

Opetus ja kulttuuriministeriön www-sivut. 2017. Viitattu 3.5.2017. <http://minedu.fi/korkeakoulut-ja-tiedelaitokset>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu, Hämeenlinna: Talentum. Viitattu 15.2.2017. Saatavilla: <https://www-ellibslibrary-com.nelli.laurea.fi/book/978-952-14-1688-0>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoiluprosessi. Hämeenlinna: Talentum. Viitattu 15.2.2017. Saatavilla: <https://www-ellibslibrary-com.nelli.laurea.fi/book/978-952-14-1688-0>

Vantaan kaupunkin www-sivut. 2017. Viitattu 25.5.2017. http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/konserni-_ja_asukaspalveluiden_toimiala/asukaspalvelut

Henkilökohtaiset tiedonannot

Kiilunen, S. 2017. Vantaan kuntalaispalvelujen vastaava. Vantaa. Henkilökohtainen tiedonanto. 7.12.2017.

Kuviot

Kuvio 1. Moniammatillisen yhteistyön rakenne. (Isoherranen 2008, 35.).....	12
Kuvio 2. Sosiaali- ja terveysalan ytimessä on asiakas. (Ahonen, T. 2017. 67.)	13
Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 56).....	14

Taulukko

Taulukko 1: Tapahtumaproessi (Vallo & Häyrinen 2018, 146-175)	18
---------------------------------------------------------------------	----

Liitteet

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely.....	34
Liite 2: Yrittäjien tyytyväisyyskysely	35
Liite 3: Opiskelijoiden raportti	36

Liite 1: Asiakastyytyväisyyskysely

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KATRINEBERGIN HYVINVOINTITAPAHTUMASTA

MIKÄ ON ASUINALUEESI ?

KIVISTÖ SEUTULA MUU, MIKÄ: _____

MIELIPITEESI KIVISTÖN JA SEUTULAN ALUEEN TARJOAMISTA HYVINVOINTIPALVELUISTA

Rastita sopivin vaihtoehto Täysin samaa mieltä Osittain samaa mieltä Osittain eri mieltä Täysin eri mieltä
En osaa sanoa

Palvelut on tarpeellisia

Palvelut on helposti saatavilla

Palveluja on riittävästi

Palvelut on laadukkaita

MIKÄ OLI PARASTA TAPAHTUMASSA ?

MINKÄ KOKONAI SARVOSANAN ANTAISIT TAPAHTUMAN PALVELUTARJONNASTA ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 arvosana

KEHITYSIDEOITA TULEVIIN TAPAHTUMIIN ?

KIITOS OSALLISTUMISESTASI!

Liite 2: Yrittäjien tyytyväisyyskysely

YRITTÄJIEN TYYTYVÄISYYSKYSELY KATRINEBERGIN HYVINVOINTITAPAHTUMASTA

MIKÄ ON YRITYKSESI PALVELUALUE ?

KIVISTÖ SEUTULA MUU, MIKÄ: _____

MITEN KOIT OPISKELIJOIDEN EDISTÄNEEN TEEMAPÄIVÄN TOIMINTAA ALUEEN PALVELUJEN KANNALTA?

A MITEN HALUAISIT KEHITTÄÄ TAPAHTUMAA ?

B MITEN HALUAISIT KEHITTÄÄ TAPAHTUMAA , MITÄ EI TÄSSÄ TAPAHTUMASSA VOITU TAI PYSTYTTY TOTEUTTAMAAN ?

KIITOS OSALLISTUMISESTASI!

Liite 3: Opiskelijoiden raportti



Raportti 1

24.4.2017

Katrinebergin kartanon hyvinvointipäivä

Raportti

Sisällys

Raportti	1
Johdanto	2
Ständin suunnittelu	2
Ständiaiheen valinta	2
Suunnittelupäivä 30.3.....	3
Muuta tarkentavaa suunnittelua	3
Toteutus	4
1. Työpisteen kokoaminen	4
2. Työpöydän ergonomia	4
3. Tietoisku älypuhelimien käytöstä	4
4. Laatikon nosto	4
5. Taukojumppa ja harjoituksia.....	5
Palaute	5
Pohdinta	5
Liitteet	5
Lähteet	7

Opiskelijoiden raportti Katrinebergin projektista. (Muzic & Lootus raportti)