



# Hässäkästä hallituksi - Tukihenkilötyö yhdistys ry kohti Green Care -laatumerkkiä

Ilona Piironen & Elina Sarkkinen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Hässäkästä hallituksi -  
Tukihenkilötyö yhdistys ry kohti Green Care  
-laatumerkkiä**

Ilona Piironen & Elina Sarkkinen  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2019

Ilona Piironen & Elina Sarkkinen

**Hässäkästä hallituksi - Tukihenkilötyö yhdistys ry kohti Green Care -laatumerkkiä**

Vuosi 2019 Sivumäärä 96

---

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Tukihenkilötyö yhdistys ry, jonka tarkoituksena on pyrkiä tukemaan moniongelmaisten asiakkaidensa elämänlaatua ja päihteettömyyttä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Tukihenkilötyö yhdistyksen luontotoimintaa siten, että se vastaisi Green Care -toimintatapaa, jolloin yhdistyksellä olisi edellytykset hakea Green Care Finland ry:n myöntämää laatumerkkiä. Opinnäytetyön kohderyhmä muodostui Tukihenkilötyö yhdistyksen Asumaksi-hankkeen työntekijöistä, joilla oli jo ennestään vahva käytännön kokemus luontotoiminnasta asiakastyössä.

Tutkimustehtävänä oli kartoittaa ja raportoida yhdistyksen nykyinen luontotoiminta ja sen kehittämistarpeet, ja sitä kautta selvittää mitä asioita tulisi kehittää, jotta toiminta täyttäisi Green Care -laatuimerkin kriteerit. Tutkimustehtävänä oli myös selvittää laatuimerkin ja sen hakuprosessin hyödyt yhdistykselle sekä Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -laatuimerkin hakuprosessi.

Teoreettisen viitekehyksen muodostivat päihdeongelmien, asunnottomuuden, osallisuuden ja Green Caren käsitteet. Tietoperustana toimi myös Tukihenkilötyö yhdistyksen ja Asumaksi-hankkeen toiminnan arvot ja tavoitteet sekä aiemmat tutkimukset ja hankkeet luonnon vaikutuksista ihmisen hyvinvointiin ja osallisuuteen.

Opinnäytetyön tutkimusstrategiaksi muotoutui toimintatutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin työpajoissa teemahaastattelun ja havainnoinnin metodein fasilitoimalla prosessia valmentavan johtajuuden periaattein. Aineisto dokumentoitiin äänittein ja kirjallisin muistiinpanoin, jotka analysoitiin etsien vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Tutkimustulosten mukaan Tukihenkilötyö yhdistyksen luontotoimintaa toteutetaan metsä- ja kalastusretkien muodossa tasavertaisuutta ja asiakkaan osallisuutta tukien vahvuutena vuosien kokemuksen myötä saatu osaaminen. Kehityskohteiksi ilmeni vaikuttavuuden, laadukkuuden ja tavoitteellisuuden todentaminen, mitä prosessin aikana saatiin kehitettyä suunnitelmallisuuden lisäämisellä ja palautteenkeruujärjestelmän uudistamisella. Laatuimerkin hakuprosessi rakentui työpajatyöskentelystä, laadunhallinnan kehittämistä, Green Care -menetelmäosaamisen vahvistamisesta ja turvallisuussuunnittelusta.

Opinnäytetyön myötä ymmärrys Green Care -toimintatavasta ja kehittämistyön suunnittelusta, toteuttamisesta ja johtamisesta kasvoi, mikä voi edesauttaa työn jatkuvan kehittämisen periaatetta ja soveltamismahdollisuuksia tulevaisuudessa.

Asiasanat: toimintatutkimus, kehittämisprosessi, Green Care, laatumerkki

Ilona Piironen & Elina Sarkkinen

From Hässäkkä to control - Tukihenkilötyö yhdistys association towards the Green Care trade mark of quality

Year 2019

Pages

96

---

This Bachelor's thesis was commissioned by the Tukihenkilötyö yhdistys ry, an association that supports the quality of life and sobriety of its clients with multiple problems. The aim of the thesis was to develop the association's nature-based activities to match the Green Care working method and to fulfil the requirements to apply for Green Care Finland's trade mark of quality. The target group of the thesis was the association's employees who work in the Asuvaksi project. The employees already had strong experience of using nature-based activities with their clients.

The research task was to map and report the association's present nature-based activities, and its development areas and, therefore, establish what should be improved to match the criteria of the Green Care quality certification. Another research aim was to define the benefits of the certificate and the qualification process and what would the qualification process entail for the association.

The theoretic framework of the thesis consisted of substance abuse, homelessness, social involvement and Green Care. The thesis was also based on the values and goals of the Tukihenkilötyö yhdistys and Asuvaksi project and previous studies and projects on the impact of nature on well-being and social involvement.

The study material for this action research was gathered in workshops through theme interviews and observation by facilitating the process with the principles of leadership coaching. The material was documented by audio-recording and written notes, which were analysed through the research questions.

According to the study, the nature-based activities provided by the association, fishing trips and hiking, supported equality and social-involvement through years of experience. According to the study, it was determined that authentication of efficiency, quality and goal orientation where the points to improve. They were improved during the thesis process by improving the planning and restructuring the feedback collecting protocol. The application process for the trade mark of quality was based on workshops, improving the quality management, improving the method knowledge of green care and safety planning.

The results of this thesis were that the association increased its knowledge of Green Care methods and planning, executing and managing of developing work which can support the association's continuous.

Keywords: action research, development project, Green Care, trade mark of quality

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Tukihenkilötyö yhdistys ry & Asumaksi -hanke .....	8
3	Toimintakyky, päihdeongelmat & asunnottomuus .....	10
4	Osallisuus .....	13
5	Green Care & Green Care -laatumerkki .....	14
6	Opinnäytetyön tavoitteet .....	18
7	Tutkimus- & kehittämismenetelmät .....	19
7.1	Toimintatutkimus .....	19
7.2	Haastattelu & havainnointi .....	19
7.3	Fasilitointi & valmentava johtajuus .....	21
8	Kehittämisen eteneminen .....	22
8.1	Prosessin syklisyys .....	24
8.2	Sisällönanalyysi .....	26
9	Työpajat .....	28
9.1	Alkukartoitus .....	28
9.1.1	Työpaja 1: prosessin lähtökohdat .....	28
9.1.2	Työpaja 2: asiantuntijatapaaminen .....	30
9.2	Työpaja 3: perustietoja työkirjasta & Green Care -toimintatavasta .....	32
9.3	Työpaja 4: Green Care -palvelun kuvaus .....	34
9.4	Työpaja 5: retki, Green Care -palvelun laatutekijät & turvallisuussuunnitelma ..	36
9.4.1	Kotaretki .....	37
9.4.2	Green Care -palvelun laatutekijät .....	39
9.4.3	Turvallisuussuunnitelma .....	39
10	Yhteenveto tutkimustuloksista .....	41
10.1	Osallistavaa & tasavertaista virkistystoimintaa .....	41
10.2	Kehittämiskohteen vaikuttavuuden, laadukkuuden & tavoitteellisuuden todentaminen .....	43
10.3	Laatumerkin & hakuprosessin etuna luotettavuuden, laadukkuuden & arvostuksen lisääntyminen .....	44
10.4	Työpajojen & teoriaopintojen kautta kohti laatumerkkiä .....	45
11	Tutkimuksen eettisyys .....	46
12	Luotettavuus .....	47
13	Johtopäätökset .....	49

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Tukihenkilötyö yhdistyksen olemassa olevaa luontotoimintaa vastaamaan Green Care -toimintatapaa, jotta yhdistyksellä olisi edellytykset hakea toiminnalleen Green Care Finland ry:n laatumerkkiä. Green Care -toimintatavassa luontoa hyödynnetään sosiaali-, terveys-, ja kasvatustalvissa tavoitteellisesti, vastuullisesti sekä ammatillisesti ja laatumerkki on tunnustus Green Care -palvelujen laadukkuudesta, eettisyydestä ja asiakaslähtöisyydestä (Laatumerkkiesite Green Care Finland). Tutkimusstrategiana käytämme toimintatutkimusta, jonka periaatteiden mukaan tavoitteena on opinnäytetyön aikana käynnistää kehittämisprosessi, joka jatkuu myös opinnäytetyön jälkeen yhdistyksen työntekijöiden toimesta, joten opinnäytetyössä kuvataan vain osa yhdistyksen laatumerkin hakuprosessista.

Luontotoiminta on vahva osa Tukihenkilötyö yhdistyksen toimintaa ja työntekijöiden kanssa käydyissä keskusteluissa tulee ilmi, että yhdistyksen tavoitteena on jatkossa asettaa Green Care -toiminnalle yhä enemmän painoarvoa, minkä vuoksi he ovatkin erittäin sitoutuneita kehittämään kyseistä osa-aluetta toiminnassaan. Toimintaa kehittämällä halutaan tuottaa asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavaa palvelua turvallisesti ja laadukkaasti. Laatumerkin myötä yhdistyksellä on enemmän näyttöä luontoavusteisen toimintansa laadukkuudesta markkinoissaan sitä asiakkaille, mutta se myös saattaa auttaa yhdistystä turvaamaan Green Care -toimintansa jatkuvuutta esimerkiksi rahoituksen saamisen todennäköisyyttä lisäämällä. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa käymme keskustelua yhdistyksen edustajien kanssa ja esittelemme muun muassa Green Care Finlandin laatumerkin hakuprosessia ja laatumerkin tarjoamia mahdollisuuksia yhdistyksen toiminnalle. Keskustelujen ja kartoituksen jälkeen päädyimme yhdessä tulokseen, että yhdistyksellä on luontotoimintaansa kehittämällä edellytykset hakea LuontoVoima-laatumerkkiä.

Opinnäytetyömme laatumerkin hakuprosessissa toimivat Tukihenkilötyö yhdistyksen Asumishankkeen työntekijät. Laatumerkkiä haetaan kuitenkin pelkän Asumishankkeen sijasta Tukihenkilötyö yhdistykselle, sillä hanke on määräaikainen, kun taas yhdistyksen toiminta on jatkuvaa. Sen vuoksi opinnäytetyössämme työelämätahosta ja sen työntekijöistä puhuttaessamme, puhumme Tukihenkilötyö yhdistyksestä.

Opinnäytetyö ja kehittämisprosessi sitoutuvat vahvasti laatumerkin hakuprosessiin ja etenkin Green Care -laatutyökirjaan, joka on hakuprosessin keskeinen elementti. Laatutyökirja muodostaa prosessille selkeän ja tarkoituksenmukaisen rungon, jota on helppo ja selkeä seurata. Työkirja ohjaa työskentelyssä tarkastelemaan yhdistyksen toimintaa Green Care -toimintatavan näkökulmasta ja auttaa löytämään toiminnan kehittämiskohteet. Kehittämisprosessissa toimimme työpajamuotoisesti käsitellen jokaisella työpajalla tiettyä aihealuetta. Työpajojen aiheet mukailevat suoraan laatutyökirjan lukuja ja aiheita, joita ovat perustiedot työkirjasta

ja Green Care -toimintatavasta, Green Care -palvelun kuvaus sekä Green Care -palvelun laa-  
tutekijät (MTT, THL & Lapin AMK 2014). Työkirja kokonaisuudessaan löytyy opinnäytetyön liit-  
teistä (liite 4).

Opinnäytetyössä käytetään luovasti ja tarkoituksenmukaisesti erilaisia tutkimus- ja kehittä-  
mismenetelmiä. Työpajoissa käytämme esimerkiksi teemahaastattelun sekä havainnoinnin  
keinoja laadullisen tutkimusaineiston keräämiseen. Pääasiassa työpajoja dokumentoimalla ke-  
rätty prosessinaineisto analysoidaan etsien vastauksia tutkimuskysymyksiin, joita ovat: ”Miten  
luontotoimintaa toteutetaan Tukihenkilötyö yhdistyksessä?” ”Miten toimintaa täytyisi kehit-  
tää, jotta se täyttäisi Green Care Finlandin laatumerkin kriteerit?” Mitä hyötyä Green Care -  
laatumerkistä ja sen hakuprosessista olisi Tukihenkilötyö yhdistykselle?” ja ”Millainen on Tuki-  
henkilötyö yhdistyksen Green Care -laatumerkin hakuprosessi?”.

Tässä raportissa esittelemme ensin Tukihenkilötyö yhdistyksen ja Asumaksi -hankkeen, sillä  
toimintaympäristön sekä yhdistyksen arvojen ja tavoitteiden tunteminen lisää ymmärrystä  
koko prosessia kohtaan. Yhdistyksen ja hankkeen esittelyn yhteydessä esittelemme myös ke-  
hittämisprosessiin osallistuneet Asumaksi -hankkeen työntekijät, jotka lähtivät rohkeasti mu-  
kaan prosessiin kehittämään omaa työtään tuoden mukaan vankan osaamisensa ja ammattitai-  
tonsa. Esittelemme myös yhdistyksen asiakasryhmän kokemia ongelmia eli päihdeongelmia ja  
asunnottomuutta ja kuvaamme asiakasryhmää toimintakyvyn ja sosiaalisten ongelmien  
kautta. Sen jälkeen esittelemme osallisuutta ja sen tukemista. Lisäksi avaamme Green Care -  
toimintatavan teoriaa, jotta lukija hahmottaa Green Care -laatumerkin tarkoituksen ja merki-  
tyksen paremmin. Teoriaosuuden jälkeen esittelemme tarkemmin opinnäytetyön tavoitteet ja  
etenemisen, sekä työssä käytetyt tutkimus- ja kehittämismenetelmät ja niiden sovellukset.  
Opinnäytetyön ja koko kehittämisprosessin keskeinen tarkoitus on kuvata Tukihenkilötyö yh-  
distyksen Green Care - laatumerkin hakuprosessia, joka käynnistyi tämän opinnäytetyöproses-  
sin alkaessa. Raportissa keskeisessä osassa on siis kehittämisprosessin etenemisen kuvaus,  
jossa esittelemme jokaisen työpajan keskeiset annit. Prosessikuvauksen jälkeen esittelemme  
tutkimustulosten yhteenvedon, jossa tarkastellaan tutkimuskysymyksiin saatuja vastauksia.  
Lopuksi käsittelemme tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta, sekä esitämme tekemämme  
johtopäätökset.

Opinnäytetyön nimi Hässäkstä hallituksi - Tukihenkilötyö yhdistys ry kohti Green Care -laatu-  
merkintää juontaa juurensa yhdistyksen toiminnassa omaksi ilmiökseen ja käsitteeksi muodos-  
tuneesta hässäkstä. Hässäkki on tässä tapauksessa positiivinen ja persoonallinen kuvaus eri-  
laisista tunnelmaa vapauttavista ja tunnelmaa luovista tapahtumista ja sattumuksista. Liialli-  
set hässäkit eivät kuitenkaan ole hyväksi, joten tavoitteena on luoda toimintamalleja, jossa  
tilanteet ovat hallinnassa, mutta niissä on mukana riittävä ripaus hässäkkää.

## 2 Tukihenkilötyö yhdistys ry & Asumaksi -hanke

Tukihenkilötyö yhdistys ry on perustettu vuonna 2001 ja se tarjoaa tuki- ja koulutustoimintaa päihdeiden käyttäjille, päihteistä toipuville ja heidän läheisilleen, erityisesti virallisen päihdehuollon antaman alkuavun jälkeen, josta heitä ohjataan yhdistyksen avun piiriin. Toiset löytävät myös itsenäisesti mukaan yhdistyksen toimintaan. Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminta perustuu vertaisuuteen ja tarkoituksena on muun muassa tukea erilaisista syistä syrjäytyneitä ihmisiä ja poistaa ennakkoluuloja, tukea ihmisiä osallisuuteen ja itsenäisyyteen sekä edistää päihdevapaata elämää. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi yhdistys suorittaa valistus-, tiedotus-, neuvonta-, työnohjaus- ja koulutustoimintaa ja järjestää informaatiotilaisuuksia yhdistyksille ja yhteisöille sekä koordinoi vapaaehtoistyönä tapahtuvaa tukihenkilötoimintaa. (Tukihenkilötyö yhdistyksen säännöt 2018; Tukihenkilötyö yhdistyksen strategia vuosille 2018-2023; Tukihenkilötyö yhdistys ry 2018.)

Yhdistys toimii Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:n tukirahoituksen avulla. Toimintaa ohjaavat arvot: olemme asiakkaita varten, kaikilla on ihmisarvo, myönteisyys, suvaitsevaisuus, avoimuus ja luotettavuus. Nämä toimivat perustana niin asiakastyössä, työyhteisön vuorovaikutuksessa, hallinnollisessa kehittämistyössä, vaikuttamistyössä kuin yhteistyössä verkostojen kanssa. (Tukihenkilötyö yhdistyksen arvot 2018; Tukihenkilötyö yhdistyksen rahoitus 2018.)

Tukihenkilötyö yhdistys on tammikuussa 2018 aloittanut kaksivuotisen Asumaksi-hankkeen, jonka kohderyhmänä on sosiaalisesti ja taloudellisesti syrjäytyneet, marginalisoituneet ja syrjäytymisvaarassa olevat päihde- ja mielenterveysongelmaiset asunnottomat ja häättöuhan alla olevat ihmiset Vantaalla. Toimintaa on erityisesti kohdistettu asunnottomiin palveluista väliin putoaviin, joita ovat pääosin 200-500 vantaalaista asunnottomia ihmistä. Valtaosa asiakkaista on miehiä, keski-ikältään noin 40-vuotiaita. Kohderyhmän ihmisistä suurin määrä (yli 80%) kuuluu ikäryhmään 30-62 -vuotiaat. (Asumaksi-hanke 2018; Tukihenkilötyö yhdistys ry 2018.)

Hankkeen tavoitteena on parantaa asumisen järjestymistä sekä asumis- ja sosiaali- ja terveyspalveluihin pääsyä asiakaslähtöisen tuki-, palvelu- ja selvitystyön avulla jalkautumalla vantaalaisiin ilmaisruokailu- ja ruokajakopisteisiin sekä Koisonrannan palvelukeskuksen asunnottomien yöpymispisteeseen, erilaisiin järjestöjen ”toimintakeskuksiin” sekä määräaikaisiin tuetuihin asumispalveluyksiköihin. Lisäksi yhteistyössä kohderyhmän kanssa toteutetaan erilaista Green Care -toimintaa. (Asumaksi-hanke 2018; Karsikas & Flinck 2018; Tukihenkilötyö yhdistys ry 2018.)

Asumaksi-hanke selvittää asunnottomaksi joutumisen ja jäämisen syitä sekä asunnottomuutta mahdollisesti edesauttavia rakenteita. Ammatillisuuden, vertaisuuden, yhteisöllisyyden ja ihmisarvoa kunnioittavan työotteen ja toiminnan kautta hanke pyrkii antamaan kohderyhmälle aidon kokemuksen siitä, että hankkeen toiminta edistää heidän hyvinvointiaan ja tasa-

arvoaan, ja että kokemuksen kautta saadun asiantuntijuutensa avulla he voivat auttaa palveluiden kehittämistyössä, vaikuttaa omaan elämäänsä ja näin kokea osallisuuden tunnetta. Taivoitteena on myös parantaa vantaalaisten asunnottomien elämänhallintaa, jotta asunnon saamisen kynnyks ja sen tiellä olevat esteet madaltuisivat. (Asovaksi-hanke 2018: Tukihenkilötyö yhdistys ry 2018.)

Hanke etsii raittiuteen haluavia, erittäin heikossa tilanteessa olevia ihmisiä, joilla ei ole omia voimavaroja avun hakemiseen. Näistä ihmisistä suuri osa ei kiinnity tai sovi minkäänlaisiin virallisiin tai kolmannen sektorin palveluihin ja juuri he ovat Asovaksi-hankeen kohderyhmää. (Asovaksi-hanke 2018: Tukihenkilötyö yhdistys ry 2018.)

Asovaksi-hanke tekee yhteistyötä Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (AUNE) kanssa Vantaalla. Vantaan kaupungin ja Aune-ohjelman sekä Vantaan A-killan ja Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa on solmittu kumppanuussopimus. (Flinck & Karsikas 2018.)

Tukihenkilötyö yhdistyksen asiakkaat ovat pääasiassa työikäisiä, mutta erilaisten syiden kuten esimerkiksi päihdeongelmien takia työelämän ulkopuolella olevia. Yhdistys pyrkii tukemaan asiakkaidensa elämänhallintaa ja päihdeettömää elämää tarjoamalla mielekästä yhteisöllistä tekemistä. Yhdistyksessä panostetaan luonnossa tapahtuvaan toimintaan, sillä työntekijät ovat kokeneet sen vaikuttavan positiivisesti asiakkaisiin. Työntekijät ovat kokeneet, että luonto herkistää ihmistä ja nostaa asioita pintaan, jolloin kohtaaminen ja puhuminen on helpompaa. Luonnossa valta-asetelmat katoavat ja työntekijät ovat asiakkaiden rinnalla, eivät yläpuolella. Luonto mahdollistaa asiakkaiden osallistamisen ja osallistumisen, kun erilaiset askareet tehdään yhdessä, jolloin myös asiakkaiden erilaiset osaamisalueet pääsevät esille.

Luonnon ja toiminnallisuuden hyödyntämisestä on saatu hyviä tuloksia esimerkiksi Mettäterapiassa. Meahcceterapiija eli Mettäterapia on Samisoster ry:n Goaiikkanas-hankkeen, Enontekiön kunnan ja PaKaste-hankkeen kehittämä luontoympäristössä tapahtuva päihdehuollon pienryhmämuotoinen avokuntoutuspalvelu, jossa luonto on keskeisessä osassa toimintaa. Mettäterapia on vuoden pituinen hoitajakso, joka koostuu luontoympäristöissä pidettävistä leireistä sekä niiden väliaikojen yhteydenpidosta. Toiminnassa keskeistä on luonnon hyödyntäminen terapeuttisena ja toiminnallisena toteuttamisympäristönä, sillä se muun muassa voimaannuttaa, rauhoittaa ja mahdollistaa luottamuksellisten vuorovaikutussuhteiden syntymisen. On myös koettu, että luonnossa ja toiminnan lomassa on helpompaa puhua vaikeista asioista. Mettäterapia on suunnattu erityisesti saamelaiskulttuurissa eläville päihdekuntoutujille, mutta sen tulokset ovat tietyiltä osin sovellettavissa myös yleisesti. Toiminnan tulokset ovat olleet positiivisia ja asiakkaat ovat kokeneet elämänlaatunsa ja hyvinvointinsa lisääntyneen. Mettäterapia on osoittautunut kustannustehokkaaksi sosiaalisesti kuntouttavaksi päihdetyön menetelmäksi, jonka on myös havaittu vähentävän sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutarpeita. (Heikkilä 2014, 5.)

Opinnäytetyömme kehittämisprosessiin osallistuivat yhdistyksen ja Asumaksi -hankkeen työntekijät Wesa Karsikas, Jenni Heikkilä ja Seppo Flinck. Seuraavaksi esittelemme lyhyesti kunkin työntekijän ammatillisen taustan ja erityisosaamisen. Kehittämisprojektin kuvaus -osiossa käytämme kuitenkin työpajoista poimittuja suoria lainauksia anonyymisti ilman kenenkään nimen esiin nostamista.

Wesa on Asumaksi -hankkeen projektivastaava. Wesalla on vahva kokemus päihdepalveluista, hän on muun muassa toiminut kokemusasiantuntijana Helsingin kaupungilla ja yhteisöohjaajana Helsingin A-killassa. Wesa toimii myös Vantaan A-killassa. Tukihenkilötyö yhdistyksessä ja Asumaksi -hankkeessa hän on toiminut vuodesta 2018. Wesalla on vahva luontoharrastuskokemus, erityisesti erä- ja kalastustoiminnasta. Hän on aktiivinen kalastaja, jolla on hallussaan esimerkiksi hietatokon Suomen ennätys.

Jenni on Asumaksi -hankkeen kehittämiskoordinaattori. Työskentelyn hankkeessa hän aloitti tammikuussa 2019. Koulutukseltaan Jenni on sosionomi ja hän on suorittanut myös päihdetyön ammattitutkinnon. Jenni on työskennellyt Koisonrannan palvelukeskuksessa sosiaaliohjaajana tuetussa asumisessa sekä työtoiminnassa. Hän on toiminut myös projektikoordinaattorina Aktiiviseen Arkeen -projektissa. Ennen Tukihenkilötyö yhdistykseen siirtymistä Jenni toimi yksilövalmentajana Vantaan A-killassa.

Seppo on vuoden 2019 alussa eläköitynyt pitkänlinjan tekijä Vantaan asunnottomuus- ja päihdepalveluissa. Seppo on koulutukseltaan sosionomi ja hän on toiminut monipuolisesti erilaisissa tehtävissä esimerkiksi Koisonrannan päivystyksessä sekä asumisyksikön johtajana. Tukihenkilötyö yhdistyksessä hän toimi hanketyöntekijänä vuosina 2014 - 2018, joista Asumaksi -hankkeen projektivastaavana vuoden 2018.

### 3 Toimintakyky, päihdeongelmat & asunnottomuus

Tukihenkilötyö yhdistyksen asiakkaista isolla osalla on taustallaan päihdeongelmia ja asunnottomuutta. Tällaisten ongelmien takana on usein myös muita ongelmia, jotka vaikuttavat yksilön elämään ja toimintakykyyn erilaisin tavoin.

Toimintakyky on yksilön kykyä selviytyä itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisistä toiminnoista omassa elinympäristössään. Toimintakyky voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja kognitiiviseen toimintakykyyn. Fyysinen toimintakyky pitää sisälleen esimerkiksi fyysisen suorituskyvyn ja terveyden, psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat esimerkiksi kyky tuntea, kokea ja tehdä päätöksiä, sosiaalinen toimintakyky ilmenee yksilön kykyinä toimia vuorovaikutussuhteissa sekä osallistua ja olla osallisena erilaisissa verkostoissa ja yhteisöissä. Kognitiivinen toimintakyky sisältää esimerkiksi kielelliset toiminnot, ongelmanratkaisukyvyyn ja tiedonkäsittelyyn. (Ihalainen & Kettunen 2016, 206-207.)

Ihminen on psyko-fyysis-sosiaalinen kokonaisuus, joten myös toimintakykyä on syytä ajatella kokonaisuutena, jossa sen eri osa-alueet toimivat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään ja esimerkiksi ongelmat jollakin osa-alueella vaikuttavat jollakin tavalla myös muihin osa-alueisiin. Toimintakykyyn vaikuttavat yksilön ominaisuudet, kyvyt ja valmiudet sekä yksilön toimintaympäristön muodostamat haasteet ja mahdollisuudet. Ihmisen toimintaympäristö käsittää niin fyysisen kuin psykososiaalisenkin ympäristön. Fyysinen ympäristö pitää sisällään luonnollisen ympäristön sekä ihmisen muokkaamaan ja rakentamaan ympäristön. Fyysisen toimintaympäristön haasteet liittyvät usein esimerkiksi liikuntarajoitteisiin, mutta kaaosmainen ja epäselvä ympäristö voi vaikuttaa myös esimerkiksi hahmotusongelmaisen ihmisen toimimiseen ympäristössä. Etenkin luonnollinen toimintaympäristö eli luonto tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia niin fyysisen kuin psykososiaalisenkin toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi. (Hämäläinen & Savolainen 2016, 282-283; Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 13.)

Psykososiaalinen toimintaympäristö pitää sisällään kaiken sosiaalisen ja vuorovaikutteisen toiminnan eli käytännössä koko yhteiskunnan ja sen rajoitteet ja mahdollisuudet. Keskeistä yksilön psykososiaalisessa toimintaympäristössä ovat kaikki yksilön elämään tavalla tai toisella vaikuttavat ihmiset, sillä ihminen toimii jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa ja mukauttaa toimintaansa ympäristöstä saamiensa viestien perusteella. Ihmisten välinen vuorovaikutus ja viestintä on monimutkaista ja se vaatii osapuolilta kykyä vastaanottaa, lähettää ja tulkita viestejä. Yksilöillä on omat tapansa ja kykynsä viestiä, joten epäselvyydet ja väärinymmärrykset kuuluvat normaaliin vuorovaikutukseen. Tulkintojen tekemistä ohjaa tunteiden ja henkilökohtaisten merkitysten lisäksi myös esimerkiksi toimintaympäristön kulttuuri, jonka kautta yksilö on omaksunut ja oppinut erilaisia käyttäytymis- ja tulkintamalleja sekä arvoja, asenteita ja normeja. Normit ovat käyttäytymissäantöjä, jotka ohjaavat tietyn yhteisön jäsenten toimintaa. Yhteisön kulttuuri ja normit sisäistetään sosiaalistumisprosessissa, jossa ihminen oppii toimimalla ja toisten reaktioita peilaamalla, kuinka hänen odotetaan tietystä sosiaalisessa tilanteessa toimivan. Normeista poikkeava henkilö nähdään poikkeavana ja käytös aiheuttaa paheksuntaa yhteisössä. (Hämäläinen & Savolainen 2016, 282-283; Kettunen, Kähäri-Wiik, ym. 2009, 13.)

Sosiaaliset ongelmat näkyvät vaikeuksina selviytyä tai sopeutua tavanomaiseen elämään ja sosiaalisiin tilanteisiin. Sosiaalisia ongelmia ovat esimerkiksi päihdeongelmat, asunnottomuus ja pitkäaikaistyöttömyys. Sosiaaliset ongelmat voidaan jakaa poikkeavuuteen, avuttomuuteen ja köyhyyteen. Poikkeavuus on sopeutumattomuutta yhteiskunnan normeihin ja se voi näkyä esimerkiksi epäsosiaalisena käyttäytymisenä, päihteiden väärinkäyttönä tai rikollisuutena. Avuttomuus on toimintakyvyttömyyttä, jossa ihminen ei kykene selviytymään tavanomaisesta elämästä kuten esimerkiksi työelämästä tarvittavien tietojen ja taitojen puutteen vuoksi tai sairauden takia. Köyhyys on taloudellista puutetta, jossa varat eivät riitä kattamaan tavanomaisen elämisen kuluja. (Ihalainen & Kettunen 2016, 127-129.)

Sosiaalisten ongelmien määrittelemine on haastavaa, sillä ei ole yksiselitteistä mitä tarkoitetaan esimerkiksi tavanomaisella elämisellä tai käyttäytymisellä. Ongelmaksi poikkeava elämäntyyli tai käyttäytyminen muodostuu, kun se rikkoo lakia tai aiheuttaa ongelmia tai kärsimystä yksilölle itselleen, muille ihmisille tai yhteiskunnalle. Sosiaalisista ongelmista esimerkiksi päihdeongelmalla voi olla vaikutuksia niin yksilö-, lähiyhteisö- kuin yhteiskuntatasollakin. Yksilötasolla päihdeongelma voi vaikuttaa yksilön terveyteen, sosiaalisiin suhteisiin ja taloudelliseen tilanteeseen esimerkiksi työn menetyksen kautta. Lähiyhteisössä esimerkiksi perhe tai naapurit voivat kärsiä päihdeongelmaisen häiritsevästä elämäntavasta. Yhteiskuntatasolla päihdeongelmaiset voivat lisätä päihdeongelmista aiheutuvia hoitokuluja. (Ihalainen & Kettunen 2016, 128-130.)

Päihteet ovat aineita tai yhdisteitä, joita käytetään päihtymistarkoituksessa. Päihteiksi voidaan lukea alkoholin lisäksi muun muassa keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet, huumausaineiksi luokitellut aineet ja muut päihdyttävät aineet, kuten esimerkiksi liuottimet. Päihteiden käyttö muodostuu päihdeongelmaksi, kun niiden käyttö vaikuttaa elämänlaatuun heikentävästi ja käytöstä aiheutuu ongelmia esimerkiksi kotona tai työssä tai päihteisiin muodostuu riippuvuus. Päihderiippuvuus on sairaus, jolla on vaikutuksia ihmisen fyysiseen, psyykkiseen, henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. (Ihalainen & Kettunen 2016, 247-251; Mielenterveystalo Päihteet; Saarelainen & Annala 2007, 34-36.)

Riippuvuudessa päihteiden käyttö muuttuu pakonomaiseksi ja aiheuttaa fyysistä ja psyykkistä riippuvuutta. Fyysisessä riippuvuudessa keho on tottunut päihteisiin ja päihtymyksen saavuttamiseksi vaaditaan aina suurempia käyttömääriä. Päihteen vaikutuksen vähentyessä ilmenee vieroitusoireita, joita voi ehkäistä tai hallita jatkamalla päihteen käyttöä. Psyykkisessä riippuvuudessa päihteet koetaan välttämättömäksi osaksi hyvinvointia. Päihteiden käyttö alkaa hallita elämää ja suuri osa ajasta kuluu päihteiden vaikutuksen alaisena, mikä vaikuttaa negatiivisesti työhön, vapaa-aikaan ja sosiaalisiin suhteisiin. Riippuvuus aiheuttaa usein myös kognitiivisten taitojen heikentymistä ja voi vaikuttaa esimerkiksi muistiin, ajatteluun, itsetuntoon ja ongelmanratkaisutaitoihin. Tavallisimpia päihteisiin liittyviä oireita ja sairauksia ovat esimerkiksi lihasheikkous ja vapina, vatsan, maksan, haiman ja munuaisten toimintahäiriöt, sydän- ja verisuonitaudit, hermovauriot, sekavuus sekä erilaiset psyykkiset oireet, kuten masennus- ja pelkotilat sekä aistiharhat. Päihderiippuvainen jatkaa päihteiden käyttöä, vaikka tiedostaa sen aiheuttamat ongelmat ja riskit. (Ihalainen & Kettunen 2016, 247-251; Mielenterveystalo Päihteet; Saarelainen & Annala 2007, 34-36.)

Päihteiden käytön yhteydessä erilaiset mielenterveysoireet ovat yleisiä, mutta syy-seuraussuhdetta on vaikea osoittaa, sillä päihteiden käytön tarkoituksena voi olla pyrkimys itsehoitaa jo olemassa olevia mielenterveyden ongelmia tai käyttö voi laukaista tai ylläpitää niitä. Päihde- ja mielenterveysongelmat voivat olla myös toisistaan riippumattomia. Päihteiden

käytön yhteydessä yleisiä mielenterveyden ongelmia ovat muun muassa masennus, erilaiset ahdistusoireet ja vakavimpina psykoosit. (Dahl & Hirschovits 2002, 179.)

Asunnottomuus on moniulotteinen ja monin eri tavoin määriteltävissä oleva ilmiö. Asunnottomuus voidaan jakaa karkeasti suhteelliseen ja absoluuttiseen. Absoluuttisesti asunnoton majoittuu kadulla, yömajoissa tai muissa vastaavissa paikoissa ja suhteellisesti asunnoton taas esimerkiksi laitoksissa, tuttavien ja ystävien luona tai turvakodissa. (Kantoluoto 2011, 8, Granfeltin 1998, 54-55 mukaan.) Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA taas jakaa asunnottomat viiteen luokkaan: ulkona ja ensisuojoissa asuviin, asuntoloissa ja majoitusliikkeissä asuviin, tilapäisesti sukulaisten ja tuttavien luona asuviin, laitoksissa asuviin sekä vapautuviin vankeihin, joilla ei ole asuntoa tiedossa (Kantoluoto 2011, 8, 2011, 4 mukaan). Kolmijakoinen käsitys asunnottomuudesta jakaa asunnottomat primaarisiin, kadulla asuviin, sekundaarisin tilapäisissä suojoissa asuviin ja tertiäärisiin, pitkäaikaisesti tuetuissa asumispalveluissa asuviin (Kantoluoto 2011, 8, Johnson & Chamberlain 2008, 345 mukaan).

Tiivistetysti määriteltynä asunnoton tarkoittaa siis henkilöä, jolla ei ole omaa vuokra- tai omistusasuntoa (Tietoa asunnottomuudesta 2018.) Pitkäaikaisasunnottomaksi luetaan henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana. Yhteiskunnan tarjoaman tuen määrä ja laatu vaikuttavat siihen, miten helposti asunnottomuus pitkittyy. (Kantoluoto 2011, 10 ARA:n 2011, 3 mukaan; Tietoa asunnottomuudesta 2018.)

Asunnottomuuden syitä voidaan tarkastella sekä yhteiskunnallisena ongelmana, että yksilötasolla. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta tarkasteltuna asunnottomuuden syitä ovat väestökasvu ja kaupungistuminen eli muutto kasvukeskuksiin, talouden suhdannevaihtelut ja merkittävät tuloerot. Jos yhteiskunta ei pysty ennakoimaan näitä tekijöitä ja vastaamaan kasvavaan asunnontarpeeseen, kilpailu asuntomarkkinoilla kiihtyy. Kun asuntojen kysyntä ylittää tarjonnan, nousevat asuntojen hinnat ja vuokrat, jolloin heikoimmassa asemassa olevien riski joutua asunnottomaksi kasvaa. (Tietoa asunnottomuudesta 2018.)

Vaikka yhteiskunnalliset tekijät vaikuttavat asunnottomuuteen suuresti, ei pidä unohtaa yksilöllisten riskitekijöiden vaikutusta. Niitä ovat muun muassa vähävaraisuus, elämänhallinnan vaikeudet, päihde- ja mielenterveysongelmat, sosiaalisten resurssien vähäisyys ja elämänkriisit, kuten ero, läheisen kuolema, sairaus, toiselle paikkakunnalle muuttaminen ja työttömyys. (Tietoa asunnottomuudesta 2018.)

#### 4 Osallisuus

Tukihenkilötyö yhdistyksen ja Asumaksi- hankkeen yhtenä tarkoituksena on tukea erilaisista syistä syrjäytyneitä ihmisiä sekä tukea heidän osallisuuttaan, hyvinvointia sekä palveluihin

kiinnittymistä. Ohjauksen, neuvonnan ja toiminnallisuuden avulla on tarkoitus tukea asiakkaan omia voimavaroja ja elämänhallintaa. Suuressa roolissa yhdistyksen toiminnassa ovat vertaisuus ja yhteisöllisyys, jotka lisäävät asiakkaan osallisuuden kokemuksia osana yhteisöä. Yhdistyksen toiminnassa on mukana erityisesti sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä, ja joidenkin asiakkaiden kohdalla yhdistyksen toimintaan osallistuminen voikin olla osa suunnitelmallista moniammatillista kuntoutusta.

Osallisuus yksilötasolla tarkoittaa kokemusta kuulua itselleen merkitykselliseen yhteisöön, jossa tulee kuulluksi ja kokee olevansa osa kokonaisuutta. Yhteisössä osallisuus on keskinäistä arvostusta ja luottamusta, sekä vaikuttamismahdollisuuksia. Yhteiskuntatasolla osallisuutta on mahdollisuus koulutukseen, työhön, terveyteen, asuntoon, toimeentuloon ja sosiaalisiin suhteisiin sekä tasavertainen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin. (Osallisuus THL 2018.) Osallisuus on johonkin kuulumista ja mahdollisuuksia osallistua.

Osallisuus voidaan jakaa kolmeen ulottuvuuteen, joita ovat riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, toiminnallinen osallisuus ja yhteisöihin kuuluminen. Ongelmat jollakin osallisuuden ulottuvuudella voivat heikentää osallisuutta ja lisätä syrjäytymisriskiä. Syrjäytyminen on yhteisöllisen toiminnan ulkopuolelle jäämistä, ja siihen liittyy usein erilaisia taloudellisia, terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia. (Osallisuus THL 2018.)

Kuntoutuksella pyritään parantamaan ja ylläpitämään yksilön toimintakykyä ja arjessa selviytymistä yksilön omista lähtökohdista käsin. Sosiaalisessa kuntoutuksessa lähtökohtana on sosiaalinen toimintakyky, joka pitää sisällään yksilön oman elämänhallinnan ja kyvyn toimia yhteiskunnan jäsenenä. Sosiaalinen toimintakyky ilmenee yksilön kykyä toimia vuorovaikutussuhteissa ja kyvyn osallistua ja olla osallisena erilaisissa verkostoissa ja yhteisöissä. (Lahti & Pienimäki 2004, 139.; Toimintakyvyn ulottuvuudet 2015.)

Ihmisen arki koostuu erilaisista toiminnoista, joissa ihminen osallistuu toimintakykynsä mukaan itselleen merkitykselliseen ja tarkoituksenmukaiseen toimintaan, kuten esimerkiksi opiskelu- tai työelämään. Erilaiset sairaudet, vammat tai rajoitteet vaikuttavat ihmisen toimintakykyyn ja voivat näin estää näihin toimintoihin osallistumisen, jolloin päivittäiset rutiinit häiriintyvät ja näin ollen vaikuttavat ihmisen arkeen. Rutiinien rikkoutuminen ja tarkoituksenmukaisen toiminnan ulkopuolelle jääminen voivat johtaa eristäytymiseen arkielämästä ja näin ollen vaikuttaa yksilön syrjäytymisriskiin. (Hämäläinen & Savolainen 2016, 281; Tanskanen 2015, 105.)

## 5 Green Care & Green Care -laatumerkki

Green Care -toimintatapa voidaan nähdä uutena tapana jäsentää luontolähtöistä hyvinvointitoimintaa ja tehdä siihen perustuvista palveluista tavoitteellisia. Green Care -toiminta tarkoittaa luonnon ja maaseutuympäristön resurssien eli eläinten, kasvien, puutarhan, metsän,

maiseman ja sosiaalisten toimintojen käyttöä sosiaali-, terveys- ja kasvatuspalveluissa tietoisesti, vastuullisesti ja ammatillisesti. Se on kattokäsite monille interventioille, kuten hoiva- maataloudelle, sosiaalipedagogiselle eläintoiminnalle ja terapeuttille puutarhanhoidolle. Erilaisia Green Care -toimintamuotoja yhdistää luonnon hyödyntäminen tavoitteellisesti ihmisen hyvinvoinnin ja elämänlaadun edistämiseksi aktiivisen prosessin muodossa. Pelkkä luontoympäristön passiivinen kokeminen ei siis ole Green Carea, vaan sen vaikuttavuus pohjautuu luontoympäristön elvyttävyyteen, siihen liittyvään toiminnallisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Green Care voi olla esimerkiksi intensiivistä terapiaa, tavoitteellista luontoympäristössä liik- kumista, vapaa-ajan rentoutumista tai luontoon liittyvää työtoimintaa. Green Care -toimintaa voidaan harjoittaa niin maaseudulla, kuin kaupungissakin, sekä sisällä, että ulkona. (Salonen 2010; Soini 2014, 7-16; Vehmasto 2014, 8.)

Tutkimuksissa on löydetty Green Care -toiminnasta kolme erilaista suuntausta. Ensimmäinen suuntaus sijoittuu maatilalle, jossa maataloustyötä, eläinten hoitoa ja luonnossa liikkumista käytetään hyväksi hyvinvointipalveluiden tuottamisessa. Toinen suuntaus, terapeuttilinen toi- minta perustuu kasvien, puutarhojen ja maisemien hyödyntämiseen esimerkiksi sairaaloiden, hoitokotien ja koulutuksen yhteydessä. Kotieläimiä kuntoutustyössä hyödyntävä suuntaus taas käyttää toiminnassaan muun muassa puutarhaterapiaa ja eläinavusteista terapiaa. (Salonen 2010, 77-79.) Kun Green Care toiminta sisältää vesilähtöisiä aktiviteetteja, kuten esimerkiksi kalastusta, soutamista, saunomista, uimista tai lintubongausta, toimintaa voidaan kutsua Blue Careksi. Blue Caressa toiminnan kulmakivenä on vesi tai vesistö. (Tuohimetsä & Rantanen 2017.)

Green Care -toimintatapa on monen tekijän muodostama kokonaisuus, jossa luonto on toimin- nan tapahtumapaikka, kohde tai väline, jota käytetään edistämään, vahvistamaan, tai no- peuttamaan asetettuja tavoitteita. Luonto tarjoaa virikkeitä monenlaiseen tekemiseen. Luon- tointerventiot voidaan luokitella sen mukaan, perustuvatko ne luonnon kokemiseen, kuten olemiseen ja rauhoittumiseen vai luonnon kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen, kuten toi- mintaan tai muokkaukseen. Toiminnan avulla ihmisen on helpompi kiinnittyä ympäristöönsä. Se tuottaa mielihyvää ja aktivoi sekä luo mahdollisuuden kokemuksille ja oppimiselle. Yhteisö mahdollistaa osallisuuden ja hyväksyntää edistävän vuorovaikutteisuuden. Green Care -toi- minnan edellytyksiä ovat kuitenkin aina tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus. (Soini 2014, 16-17, 22-23; Vehmasto 2014, 13.)

Luonnon tutkittuja hyvinvointivaikutuksia ovat muun muassa sydämen sykkeen ja verenpai- neen lasku, solujen immuunipuolustusjärjestelmän vahvistuminen, suoritus- ja keskittymisky- vyn paraneminen, kivun kokemuksen väheneminen sekä ahdistuksen, masennuksen ja stressin helpottuminen. Luontoympäristössä toimiminen parantaa sekä psyykkistä että fyysistä hyvin- vointia. (Suomi, Juusola & Anundi 2017, 12-13.)

Suomessa pyritään lisäämään tietoa Suomen luonnon hyvinvointivaikutuksista erilaisilla hankkeilla, joista esimerkiksi Metsähallituksen Oulun seudun puistoista elinvoimaa eli Open -hankkeessa tavoitteena oli tutkimusyhteistyön avulla lisätä tietoa luonnon terveys- ja hyvinvointihyödyistä. Osana Open -hanketta aloitettiin luonnon terveys- ja hyvinvointivaikutuksia kartoittavan mittarin kehittäminen, jonka osana toteutettiin Terveyttä ja hyvinvointia kansallispuistoista - Tutkimus kävijöiden kokemista vaikutuksista -tutkimus, jossa selvitettiin suojelualueilla käyntien vaikutuksia kävijöiden kokemaan psyykkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Tutkimusaineistoa kerättiin kaksivaiheisena kyselynä kesäkaudella 2013 neljän kansallis- ja luonnonpuiston kävijöiltä. Tutkimuksen tuloksina havaittiin muun muassa, että käynneillä koettiin olevan elvyttäviä sekä erityisesti mielialaan ja psyykkiseen hyvinvointiin positiivisesti vaikuttavia vaikutuksia. Tutkimuksessa havaittiin myös, että ryhmässä liikkuvilla oli yksin liikkuviin verrattuna suurempi todennäköisyys kokea myönteisiä vaikutuksia sosiaalisessa hyvinvoinnissaan. (Kaikkonen, Virkkunen, Kajala, Erkkonen, Aarnio & Korpelainen 2014, 4-12.)

Kesäkuussa 2010 Green Care -toimintaa on Suomessa kokoamaan, tutkimaan ja kehittämään perustettu Green Care Finland ry, jonka tarkoituksena on lisätä toiminnan tunnettavuutta ja alan yhteistoimintaa sekä parantaa alan yleisiä toimintaedellytyksiä. Yhdistys toimii aktiivisena Green Care -toiminnan kehittäjänä ja tiedon välittäjänä kokoamalla yhteen palvelujen tuottajia, kehittäjiä, kouluttajia ja tutkijoita. (Yhdistys Green Care Finland.)

Green Care Finland yhdistys hallinnoi palvelukohtaisia LuontoHoiva- ja LuontoVoima-laatu-merkkejä. Laatumerkin haku edellyttää Green Care Finland yhdistyksen jäsenyyttä. Jäsenyys tarjoaa monia erilaisia etuja, kuten muun muassa Green Care Finland -logon ja viestintämateriaalien käyttömahdollisuuden omassa viestinnässään, jäsenalennukset koulutuksista ja tapahtumista sekä vertaistukea muilta jäseniltä sekä yhdistyksen asiantuntijaverkostolta. Jäsenet saavat myös ilmoittaa oman palvelunsa näkyviin yhdistyksen verkkosivuille. (Yhdistys Green Care Finland.)

Green Care - laatumerkki osoittaa, että palveluntuottaja tuntee Green Care -toimintatavan ja palvelu tuotetaan vastuullisesti, ammatillisesti ja tavoitteellisesti. Laatumerkillä palveluntuottaja osoittaa, että on sitoutunut tuottamaan palvelun asiakaslähtöisesti ja vastuullisesti, sitoutuu noudattamaan oman ammattialansa ja Green Care Finlandin eettisiä ohjeita, tuntee ja noudattaa palvelua koskevia lakeja ja säädöksiä sekä arvioi palvelun laadukkuutta ja vaikuttavuutta. Laatumerkki kertoo, että palveluntuottajalla on käytössä palvelua koskeva laatu-työkirja ja siinä on kuvattu muun muassa palvelun toimintatavat suhteessa palvelun tavoitteisiin, palveluntuottajan osaaminen, palveluprosessi ja laadunhallinnan toteutustapa. Laatumerkki edellyttää myös palvelun turvallisuussuunnitelmaa ja palveluntuottajalla olevaa vähintään 5 op teoreettista Green Care -koulutusta. Laatumerkki on palvelu- tai palvelukokonaisuuskohtainen ja se on voimassa kolme vuotta. (Laatumerkkiesite Green Care Finland.)

Green Care -palvelut voidaan jakaa tavoitteiltaan ja asiakasryhmiltään erilaisiin Luontohoivan ja Luontovoiman palveluihin. Molemmille palvelutyypeille on myös omat laatumerkinsä: LuontoHoiva - ja LuontoVoima -merkit. Luontohoivan palvelut ovat sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön alaisia palveluita, joissa luonto- ja eläinavusteisia menetelmiä voidaan käyttää osana terapiaa tai kuntoutusta. Luontohoivan palveluiden tuottamiseen vaaditaan palvelun vaatima koulutus tai koulutuksen omaava yhteistyötaho. Luontohoivan palveluiden asiakkaita voivat olla esimerkiksi hoitolaitoksissa tai tuetussa asumisessa asuvat tai muut erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat. Luontovoiman palveluiden tarkoituksena on ylläpitää terveyttä ja hyvinvointia luonnossa virkistymisen, elpymisen ja voimaantumisen kautta. Luontolämyksiin perustuvilla palveluilla voidaan esimerkiksi tukea työssäjaksamista, ylläpitää toimintakykyä ja suojata mielenterveyden ongelmilta. Luontovoiman palveluita voivat käyttää kaikki asiakasryhmät. (Luontohoiva & Luontovoima.)



Kuvio 1: Laatumerkin hakuprosessin osa-alueet

Laatumerkin hakuprosessi lähtee liikkeelle Green Care Finlandin laatumerkkien hakuohjeisiin ja -kriteereihin tutustumisesta. Hakuprosessi pitää sisällään kolme keskeistä osa-aluetta (Kuvio 1), jotka tulee suorittaa hyväksytysti merkkiä hakeakseen. Yksi merkin hakemisen edellytys on teorettinen Green Care-osaaminen, joten työelämäedustaja osallistuu kurssille, joka tarjoaa tarvittavat teorettiset tiedot ja taidot. Laatumerkkihakemuksen liitteeksi liitetään Green Care -laatutyökirja (liite 4) ja palveluntuottamisen turvallisuussuunnitelma. Laatutyökirja on hakuprosessin keskeinen dokumentti, jossa kuvataan palvelu tai palvelukokonaisuus, jolle merkkiä haetaan. Työkirja on hakuprosessin ohella tarkoitettu tukemaan palvelun laadunhallintaa ja olemaan osoitus esimerkiksi asiakkaille, millä periaatteilla palvelua tuotetaan, miten sen vaikuttavuutta ja laatua hallitaan ja arvioidaan sekä mikä tekee toiminnasta Green Care-toimintaa. Turvallisuussuunnitelmassa kuvataan yksityiskohtaisesti palvelun

turvallisuusasiat. Hakemus ja tarvittavat liitteet lähetetään Green Care Finlandin laatulautakuntaan, joka käy hakemukset läpi ja esittää hakemukseen mahdollisesti kehittämisehdotuksia. Kun lautakunta myöntää merkin, merkintäsaaja voi ottaa merkin käyttöönsä tutustuttuaan merkin käyttöoikeuksia koskeviin aineistoihin. (Laatumerkkien hakuprosessi Green Care Finland.)

## 6 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kehittää Tukihenkilötyö yhdistyksen Asumaksi-hankkeen työntekijöiden Green Care osaamista niin, että he voivat tuottaa ammatillista, vastuullista ja tavoitteellista Green Care -palvelua ja siten saavat yhdistykselle edellytykset Green Care -laatumerkin hakemiselle ja saamiselle. Hankkeen työntekijöillä oli jo ennestään vahvaa kokemusta luontotoiminnan järjestämisestä, mutta nyt tavoitteena oli intuitiivisen toiminnan kehittäminen tietoisiksi. Laatumerkin tavoittelun tarkoituksena oli tuoda toiminnalle lisäarvoa ja näkyvyyttä, sekä osoittaa toiminnan laadukkuus esimerkiksi hankkeen rahoitusta hakiessa. Emme siis keskittyneet opinnäytetyössämme tutkimaan suoraan Green Caren vaikuttavuutta asunnottomuus- ja päihdetyössä yleisesti tai kuvaamaan asiakkaiden kokemuksia menetelmästä, vaan pikemminkin siihen, mitkä tekijät tekevät Green Care -toiminnasta laadukasta ja ammatillista, miten hankkeen luontotoiminnan kehittäminen ja vaikuttavuuden osoittaminen hyödyttäisi juuri Tukihenkilötyö yhdistystä ja Asumaksi-hanketta ja mitä erityistä täytyisi ottaa huomioon nimenomaan Tukihenkilötyön kohderyhmän eli asunnottomien ja päihdetoipujien parissa työskennellessä ja heille palvelua tuottaessa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Tukihenkilötyö yhdistys ja sen tämän hetkinen Green Care -palveluja tuottava Asumaksi-hanke. Kehittämällä itselleen raamit, joiden mukaan toimia, pysyy yhdistys paremmin palvelemaan asiakkaiden tarpeita ja toteuttamaan missiotaan. Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys rakentuu työelämäkumppanimme kohderyhmän kohtamien ongelmien, asunnottomuuden ja päihderiippuvuuden ympärille. Avaamme myös osallisuuden ja toimintakyvyn käsitteitä, sillä ne kytkeytyvät yhdistyksen toimintaan ja vaikuttavat siihen, miten se Green Carea toteuttaa sekä esittelemme Green Care -toimintatavan ja laatumerkin. Näkökulmamme Green Caren tarkasteluun ja kehittämiseen pohjautuu Tukihenkilötyö yhdistyksen jo olemassa oleviin tavoitteisiin, toimintamalleihin ja asiakasryhmään. Teoreettisessa viitekehyksessä käsittelemme myös Green Care -menetelmästä aiemmin tehtyjä tutkimuksia.

Tutkimuskysymykset:

Miten luontotoimintaa toteutetaan Tukihenkilötyö yhdistyksessä?

Miten toimintaa täytyisi kehittää, jotta se täyttäisi Green Care Finland ry:n myöntämän laatumerkin kriteerit?

Mitä hyötyä Green Care -laatumerkistä ja sen hakuprosessista olisi Tukihenkilötyö yhdistykselle?

Millainen on Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -laatumerkin hakuprosessi?

## 7 Tutkimus- & kehittämismenetelmät

### 7.1 Toimintatutkimus

Opinnäytetyömme on toimintatutkimus. Toimintatutkimus tarkoittaa sitä, että tutkimus, toiminta ja muutos tapahtuvat samanaikaisesti ja liittyvät olennaisesti käytännön työelämään ja siellä oleviin käytännön ongelmiin. Oleellisia elementtejä ovat toiminnan kehittäminen eli muutos, yhteistoiminta ja tutkimus. Se on ammatillisen oppimisen ja kehittymisen prosessi, jossa muutos kumpuaa toimijoista, eikä ole vain ulkoapäin annettujen ohjeiden tai käskyjen tulosta. Tämä on toimintatutkimuksen suuri hyöty, sillä kun toimijat itse toimivat aktiivisesti ja löytävät ratkaisun, he myös sitoutuvat muutokseen paremmin ja saavat sellaista tietoa, jota ei pelkällä haastattelulla tai havainnoinnilla saada aikaiseksi. (Kananen 2009, 9-13.)

Toimintatutkimus on jatkuvaa toiminnan parantamista yhteen tapaukseen kohdistuen, eikä sen ensisijainen tarkoitus ole tuottaa yleistettävää teoreettista tietoa tai jäädä toteavalle tasolle. Jatkuvaan prosessiin kuuluvat sykleittäin etenevät suunnittelun, toimeenpanon, havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheet. Kun yksi sykli on käyty läpi, seuraa uusi sykli jatkumona edelliselle tai uudella ongelmalla. (Kananen 2009, 9-13.)

Tutkimusmenetelmän sijaan toimintatutkimusta voisi luonnehtia tutkimusstrategiaksi, jossa sekoittuvat eri tutkimusmenetelmät -kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset ja niiden tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät. (Kananen 2009, 9-13.)

Toimintatutkimus sopii tutkimusstrategiaksemme siksi, että tarkoituksenamme oli nimenomaan se, että Tukihenkilötyö yhdistyksen työntekijät itse osallistuvat kehittämiseen ja omalla aktiivisella toiminnallaan syventävät ja laajentavat Green Care -osaamistaan ja parantavat palvelunsa laatua ja sitä kautta mahdollisesti asiakkaiden hyvinvointi lisääntyy. Me opiskelijat olimme vain taho, joka toi työkaluja ja toimi prosessin oppaana ja arvioijana. Pyrkimys ei ollut tuottaa yleishyödyllistä tietoa tai antaa valmista työmenetelmää, vaan kartoittaa yhdessä juuri Tukihenkilötyö yhdistyksen tilannetta, mahdollisuuksia ja tulevaisuuden kuvaa ja toiminnan kautta pyrkiä tavoitteita kohti.

### 7.2 Haastattelu & havainnointi

Keräsimme tutkimusaineiston työpajoissa avoimen haastattelun, teemahaastattelun ja havainnoinnin menetelmin. Haastattelun tarkoituksena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa, jolloin tarkoituksenmukaista on valita haastateltavaksi henkilö, jolla on tarvittavaa kokemusta ja tietoa käsiteltävästä aiheesta. Haastattelu on tutkimusmenetelmänä joustava, sillä

haastattelijalla on mahdollisuus tarvittaessa esimerkiksi tarkentaa kysymystä ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. (Tuomi & Sarajärvi, 73-74.)

Avoimessa haastattelussa vain haastattelun aiheena oleva ilmiö on määritelty etukäteen ja strukturoitujen kysymysten sijaan käytetään avoimia kysymyksiä. Avoin haastattelu antaa mahdollisuuden syventää keskustelua esille nousseiden vastausten mukaan. (Tuomi & Sarajärvi, 75-76.)

Teemahaastattelussa ei tarvitse noudattaa tiukkaa kaikille samaa kysymyspatteristoa ja -järjestystä, vaan haastattelussa on tilaa haastateltavan omille näkemyksille ja kysymyksiä voi tarvittaessa tarkentaa tai esittää lisäkysymyksiä teemojen puitteissa. Teemahaastattelussa tutkittava aihe tai ilmiö jaetaan osa-alueisiin eli teemoihin. Teemojen laatiminen vaatii tutkijalta jo aiempaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä, jotta haastattelu olisi koko ilmiön kattava. Haastattelu etenee ennalta laadittujen teemojen eli keskustelunaiheiden mukaan. Tutkija avaa keskustelun aiheesta ja haastateltava vastaa omin sanoin, tarvittaessa tutkija voi esittää tarkentavia kysymyksiä. Seuraavaan teemaan siirrytään, kun edellinen teema on käyty läpi. Teemahaastattelu suunnitellaan etukäteen ja laaditaan haastattelurunko, joka pitää sisällään kaikki tarpeelliset teemat. Etukäteen suunniteltu haastattelurunko varmistaa, että kaikki teemat tulee käsiteltyä. (Kananen 2015, 83.) Opinnäytetyössämme haastatteluteemat eli työpaikkojen aiheet määrittyivät alkukartoituksen, työkirjan sisällön sekä turvallisuuden ympärille.

Havainnointi on hyvä tapa saada tietoa tutkimuksen kohteesta, siihen liittyvistä asioista ja ilmiöistä. Pelkän havainnoinnin perusteella tiedot voivat kuitenkin jäädä vajaiksi, joten havainnoinnin tueksi tarvitaan haastatteluja, joissa havaintoja täydentämään kysytään tarkentavia kysymyksiä. Kehittämiprojektissa haastateltavat ovat henkilöitä, joita muutos koskee tai henkilöitä, joilla on tarvittavaa tietoa kehittämiskohteesta. (Kananen 2015, 81.)

Jotta havainnointia ja havaintoja voidaan käyttää laadullisen aineiston keräämiseen, täytyy havainnoinnin tarkoitus selittää kaikille osapuolille, ja pyytää siihen lupa. Myös havainnointiaika tulee määritellä etukäteen ja dokumentoida havainnot tarkasti. Siksi siis esimerkiksi harjoittelujaksolla tehdyt jälkikäteen kirjatut havainnot eivät täyttäneet tieteellisen havainnoinnin kriteerejä, vaikka ne olisivatkin luotettavia ja tosiasiallisia. (Kananen 2015, 78.) Käytimme opinnäytetyössämme osallistuvaa, suoraa, puolistrukturoitua havainnointia yhtenä tiedonkeruumenetelmänä. Menetelmässä tutkija on fyysisesti läsnä tutkimustilanteessa ja hänen havainnointinsa on selkeästi tiedettävissä. Havainnointia ohjaavat valmiiksi listatut asiat, mutta huomiota kiinnitetään myös ennalta odottamattomiin kohteisiin ja tilanteisiin. (Kananen 2014, 80.)

### 7.3 Fasilitointi & valmentava johtajuus

Roolimme kehittämisprosessissa oli prosessin fasilitointi kohti määritettyjä tavoitteita. Fasilitointi on ryhmäprosessin ohjaamista, jossa fasilitaattori toimii neutraalina prosessin ohjaajana. Fasilitaattorin tehtävänä on ohjata ja helpottaa ryhmäprosessia löytämällä ryhmälle oikeat ja rakentavat työskentelytavat asiasisältöön puuttumatta. Fasilitaattori voi olla sisällön suhteen neutraali, vaikka ryhmätyöskentely tietoisesti suuntaakin kohti tiettyä päämäärää sillä sisällön tuottamisesta, päätöksistä ja toimenpiteistä vastaavat ryhmän jäsenet. Fasilitaattorin käyttämät menetelmät ovat erilaisia ryhmäprosesseja ja reflektointityökaluja, joiden tarkoituksena on saada ryhmän koko kapasiteetti tehokkaasti hyödynnetyksi. Työskentelyssä asiantuntemus tulee osallistujilta, fasilitaattorin tehtävänä on ohjata ja aktivoida osallistujia löytämään ja käyttöönottamaan oma potentiaalinsa. Fasilitointia käytetään esimerkiksi moniammatillisessa ryhmätyöskentelyssä, jossa asiantuntemus asiasta on jo olemassa, mutta tarkoituksena on yhdistää osallistujien tietotaito. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi erilaiset muutosprosessit, muutosten suunnittelu ja jalkauttaminen tai verkostotyöskentely. (Kantojärvi 2012, 11; Nummi 2007, 16-18.)

Ryhmätyöskentelytilanteissa haasteena on fokuksen hämärtyminen ja keskustelun kääntymisen sivuraiteille. Fasilitaattorin tehtävänä on varmistaa työskentelyn tehokkuus ja asiassa pysyminen erilaisin tilanteeseen sopivin menetelmin. Tärkeää prosessin tehokkuuden varmistamiseksi on pitää tilaisuuden rakenne selkeänä niin, että siinä on havaittavissa selkeä alku, työskentelyvaihe ja loppu. Aloituksessa virittäydytään työskentelyyn, sen tarkoitukseen ja käsiteltävään aiheeseen, työskentelyvaiheessa työstetään käsiteltävää asiaa ja lopetuksessa kerataan työskentelyn tulokset ja sovitaan mitä seuraavaksi tapahtuu. (Nummi 2007, 20; Kantojärvi 2012, 11.)

Kehittämisprosessin työpajoissa mukailimme fasilitoinnin menetelmistä esimerkiksi arvostavaa haastattelua. Arvostavan haastattelun tarkoituksena on kannustaa positiiviseen ajatteluun tuomalla esille jo olemassa olevia onnistumisia ja toiminnan vahvuuksia, ja sitä kautta nostaa esille kehittämiskohteita ja toimenpiteitä vielä parempien tulosten saavuttamiseksi. (Nummi 2007, 93-94, 104.)

Eräs näkökulma kehittämisprosessissamme oli valmentava johtaminen. Valmentava johtaminen antaa työntekijälle tilaisuuden omaan ajatteluun, omien voimavarojen löytämiseen ja hyödyntämiseen ja itsensä kehittämiseen. Valmentavassa johtamistyylissä hyödynnetään ajatusta siitä, että työntekijä on itse oman työnsä asiantuntija. Johtaja luottaa työntekijän taitoihin ja asiantuntijuuteen ja avointen kysymysten avulla herättelee työntekijän mieltä ratkaisemaan itse käsitteillä olevan ongelman. (Puhakka 2018.) Opinnäytetyömme työpajoissa valmentavan johtajuuden elementit näkyivät siten, ettemme halunneet liikaa rajoittaa keskustelua, vaan ainoastaan kevyesti ohjasimme sen takaisin laatumerkin hakuprosessin ja toiminnan kehittämisen puitteisiin, mikäli se harhautui muualle. Lisäksi keskiössä

kehittämisosuudessa oli Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminnan ja työntekijöiden jo olemassa olevat vahvuudet ja niiden hyödyntäminen. Emme myöskään tehneet kehittämistyötä Tukihenkilötyö yhdistyksen puolesta, vaan prosessin toiminnallinen osa kuului työntekijöille.

Valmentavassa johtajuudessa käsitellään ensin itse ongelma ja se, millaiseen lopputulokseen pyritään. Sen jälkeen johtaja kysyy kysymyksiä esimerkiksi tilanteen kestosta, sen aiheuttamista tunteista ja siitä mitä ongelman ratkaisemisen eteen on jo tehty. Sen jälkeen hän kysyy, mitä ongelman omistava ihminen voisi tehdä, jotta ongelmaa ei enää olisi. (Puhakka 2018.) Valmentava johtajuus mukailee vahvasti toimintatutkimuksen prosessinomaisuutta ja ratkaisukeskeisyyttä ja palveli loistavasti yhtenä opinnäytetyömme kehittämismenetelmänä.

Jotta kykenimme vastata tutkimuskysymyksiimme, oli meidän tiedettävä nykytilanne, tavoite ja tarvittavat toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Mitä, miksi ja miten ovat avainkysymyksiä valmentavassa johtajuudessa. Johtajan tehtävänä on tietää, mitä tehdään ja miksi tehdään, jotta työnteolla on jokin fokus ja motiivi. Jos johtaja ei tiedä vastauksia näihin kahteen kysymykseen, on vaarana, että toiminnalta katoaa suunta. Miten, on taas kysymys, jolla huomio siirtyy työntekijään. Johdettavan tehtävänä on keksiä miten haluttuun lopputulokseen päästään. (Ristikangas & Ristikangas 2013.) Valmentavan johtamisen keskustelun lomassa johtaja kiteyttää työntekijän puheita, jotta varmistuu siitä, että on ymmärtänyt asian oikein. Kiteyttäminen myös antaa työntekijälle tunteen siitä, että hän on tullut kuulluksi ja auttaa selkeyttämään realiteetteja ja vaihtoehtoja. Valmentava johtaja ei anna valmiita vastauksia, vaan auttaa työntekijää itse oivaltamaan ratkaisuvaihtoehtoja ja näin työntekijä itse tekee hänelle sopivan päätöksen, jolla päästään positiiviseen lopputulokseen. (Puhakka 2018.) Jokaisen työpajan alussa ja lopussa kiteytimme sen, missä olimme sillä hetkellä ja mitä olimme sopineet tehtäväksi seuraavaksi milläkin aikataululla.

## 8 Kehittämisosuuden eteneminen

Opinnäytetyön suunnitteleminen alkoi alustavasti jo keväällä 2018, kun olimme käyneet Tukihenkilötyö yhdistys ry:n kanssa keskustelua heidän toiveistaan ja tarpeistaan. Syksyllä 2018 suoritimme työharjoittelujakson Tukihenkilötyö yhdistyksen Asumisen-hankkeessa, jonka myötä pääsimme tutustumaan sen toimintaan, työntekijöihin ja asiakkaisiin käytännössä sekä sitä kautta tekemään taustatutkimusta mahdollisista kehityskohteista jo ennen varsinaisen tutkimuksen alkamista. Opinnäytetyön aihe tarkentui ja varsinainen opinnäytetyöprosessi aloitettiin syksyllä 2018 seuraavalla aikataululla:

Lokakuu 2018: Aiheanalyysi

Marraskuu 2018: Opinnäytetyön suunnitelmaseminaari

Marraskuu-Joulukuu 2018: Tutkimuslupa ja opinnäytetyösopimus, alkukartoituksen tekeminen, työpajatyöskentelyn aloittaminen

Tammikuu 2019: Työntekijöiden Green Care -kurssi alkoi, työpajatyöskentelyä

Helmikuu 2019: Työpajatyöskentelyä, kotaretki

Maaliskuu 2019: Raportointi, sisällön analysointia

Huhtikuu 2019: Raportointia, sisällön analysointia, palaute työelämätaholta, valmiin työn esittely

Toukokuu 2019: Julkaisu

Opinnäytetyömme prosessin alussa teimme alkukartoituksen laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmin haastattelemalla. Pohdimme pitkään, mikä olisi sopiva menetelmä, ja lopulta päädyimme toteuttamaan tutkimuksen työpajamuotoisena havainnointia ja avointa haastattelua apuna käyttäen. Alkukartoitusta ja työpajojen sisältöä esittelemme tarkemmin luvussa 9. Työpajatyöskentelyn perustelemme siten, että perinteisen haastattelun koimme liian jäykkäksi. Jos olisimme tehneet jonkin valmiin tiukan kysymysrunгон, ei tilaa olisi jäänyt niin paljoa työelämätahon omille ideoille ja ajatuksille, mikä nimenomaan oli kehittämisprosessimme ja yleensäkin toimintatutkimuksen ydin. Teimme selvitystyötä ja vertasimme alkutilannetta ja tulevaisuudenkuvaa keskenään ja mietimme, mitä toimenpiteitä tarvittaisiin, jotta tavoitteisiin päästäisiin.

Keräsimme tutkimustietomme pääasiassa dokumentoimalla työpajoja, joita oli viisi kappaletta. Työpajoihin osallistuivat aina vähintään toinen meistä sekä Tukihenkilötyö yhdistyksen Asumaksi-hankkeen työntekijät. Useimmiten toimimme niin, että toinen meistä oli havainnoitsijana ja huolehti työpajojen dokumentoinnista ja toinen fasilitoi keskustelua, eli ohjasi sitä kohti toivottuja tavoitteita. Työpajat kestivät yhdestä kahteen tuntiin, poikkeuksena kotaretki, joka oli koko päivän mittainen. Työpajat rakentuivat hakuprosessin ja laatutyökirjan otosikoiden ympärille, että jokaisen työpajan alussa kävimme läpi, mikä oli sen hetken tilanne, mitä kyseisellä kerralla käsiteltäisiin ja mitä toimenpiteitä olisi vuorossa seuraavaksi tai miten seuraavaa työpajaa varten tulisi valmistautua. Työpajoissa työote oli keskustelua edistävä ja vaikka etenemisen olikin tarkoitus tapahtua teemoittain, oli keskiössä avoin ja salliva ilmapiiiri, jossa oli tilaa myös uusille ideoille.

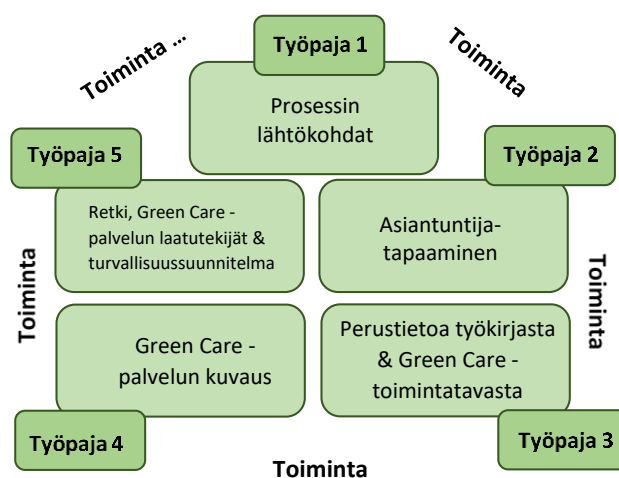
Ennen varsinaiseen laatumerkin hakuprosessiin lähtemistä tahdoimme saada tarkempaa tietoa ja kokemusta prosessiin liittyvistä asioista. Osana alkukartoitusta ja kehittämisprosessin laadukkuuden vahvistamiseksi sovimme asiantuntijahaastattelun Green Care -asiantuntija Tuomo Salovuoren kanssa. Tuomo Salovuori on pitkänlinjan Green Care-asiantuntija, joka on toiminut Green Care Finland yhdistyksessä sen perustamisesta lähtien. Salovuorella on pitkä kokemus Green Care kehittämistyöstä. Hän on toiminut muun muassa kehittäjänä Terveysten ja hyvinvoinninlaitoksen Työhön kuntouttava Green Care Etelä-Suomessa-hankkeessa sekä

projektipäällikkönä Sininauhaliiton Vihreä Veräjä-hankkeessa. Asiantuntijahaastattelun toteutimme avoimena haastatteluna, joka oli luonteeltaan hyvin keskustelunomainen.

Vihreä Veräjä - hyvinvointia luonnosta (2011-) on Sininauhaliiton hallinnoima hanke, jonka ydinajatuksena on, että oikeus luontoyhteyteen kuuluu kaikille, riippumatta toimintakyvystä. Hanke kehittää ja järjestää monipuolista Green Care -toimintaa, se esimerkiksi kouluttaa sosiaali- ja terveystyöntekijöitä ja vapaaehtoisia Green Care -toimintaan, tukee järjestöjä oman luontoavusteisen toiminnan aloittamisessa ja tuottaa Green Care -toimintaa tukevaa materiaalia. Hanke tuo luontoon liittyvää harrastustoimintaa vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden ulottuville ja sen yhteistyökumppaneita ovat muun muassa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, Sininauhaliiton jäsenjärjestöt ja muut sosiaali- ja terveysalan järjestöt, kuten esimerkiksi Vanhustyön keskusliitto ja Pelastakaa lapset ry. (Vihreä Veräjä 2019.)

### 8.1 Prosessin syklisyys

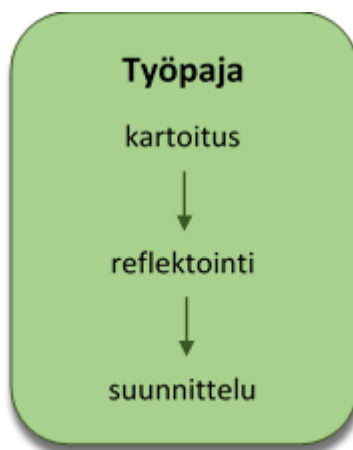
Opinnäytetyömme eteni syklisen prosessin muotoisesti kuvion 2 mukaan työpaja- ja toimintaosioiden vuorottelussa. Prosessissa pääasiallinen työskentely tapahtui työpajoissa, mutta olimme yhdistyksen edustajien kanssa tiiviissä yhteydessä myös työpajojen väliajoilla, pitäen toisemme ajan tasalla prosessin edistymisestä. Prosessi piti sisällään viisi työpajaa, joista jokaisessa käsiteltiin tiettyä aihetta. Prosessi lähti liikkeelle alkukartoituksella, jossa kartoitimme prosessin lähtökohdat, tarpeet ja tavoitteet. Asiantuntijatapaamisella haimme asiantuntijanäkökulmaa prosessiin ja sen toteutukseen. Työpajoissa 3, 4 ja 5 käsitelimme Green Care -työkirjan lukuja, joiden mukaan työpajat on myös otsikoitu. Työpaja 5 piti sisällään myös retken sekä turvallisuussuunnitelman käsittelyn.



Kuvio 2: Prosessin syklisyys

Toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti kehittämisen prosessin etenemistä oli mahdotonta ennustaa etukäteen, joten prosessin kulku ja sen lopullinen muoto hahmottuivat vasta sen edetessä. Etenemistä ohjasi myös prosessin tuomat uudet näkökulmat ja ideat, minkä kautta myös tarpeet ja tavoitteet tarkentuivat prosessin myötä. Koko prosessin runkona toimi kuitenkin laatumerkin haku ja siihen liittyvät keskeiset elementit eli Green Care -työkirja, turvallisuussuunnitelma ja Green Care -kurssi. Erityisesti työkirja tarjosi selkeän rungon, joka varmistui toimivan ja tehokkaan etenemisen.

Kun prosessinkulkua tutki tarkemmin, pystyi siitä erittelemään neljä vaihetta. Yksi työpaja käsitti kolme vaihetta (kuvio 3): kartoituksen, reflektoinnin ja suunnittelun, minkä jälkeen vuorossa oli toiminta eli Tukihenkilötyö yhdistyksen itsenäinen toiminta työpajojen välissä.



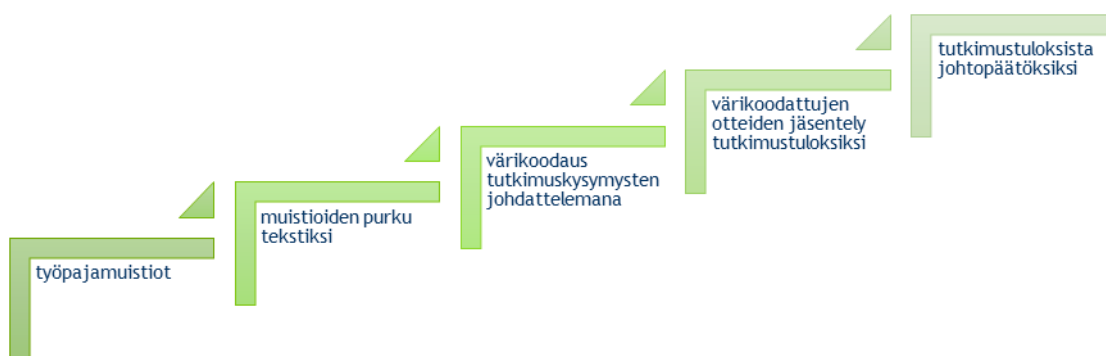
Kuvio 3: Työpajojen vaiheet

Meidän osaltamme sykli toisti itsensä viisi kertaa, mutta se jatkuu edelleen yhdistyksen toimissa laatumerkin hakuprosessissa nyt itsenäisesti. Jokainen työpaja alkoi sillä, että kartoitimme mitä edellisen työpajan jälkeen oli saatu aikaan ja millaisia oppimiskokemuksia kellekin oli tullut, sen jälkeen kävimme läpi laatutyökirjan teemoja yksi teema työpajaa kohden ja refleктоimme esiin nousseita ajatuksia, oivalluksia ja tunteita. Lopuksi suunnittelimme sen, mitä olisi hyvä tehdä seuraavaksi tai millaisessa aikataulussa etenisimme. Itsenäisen toiminnan aikana Tukihenkilötyö yhdistyksen työntekijöiden tehtävänä oli työskennellä Green Care -kurssin parissa, täyttää laatutyökirjaa, tehdä turvallisuussuunnitelmaa tai toteuttaa tavanomaista asiakastyötään ja siinä tehtyjen havaintojen myötä pohtia, miten voisi kehittää omaa Green Care -toimintaansa.

## 8.2 Sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston analysoinnissa voidaan tavallisesti erottaa erilaisia vaiheita, joiden avulla aineisto saadaan tiivistettyä. Ensimmäisenä aineisto, eli havainnot, äänitteet ja muistiinpanot litteroidaan, eli kirjoitetaan tekstimuotoon tutkimuksen vaatimalla tarkkuusasteella. Tutkija perehtyy aineistoon lukemalla litteroinnit läpi useampaan kertaan ja etsii sieltä skeemoja, rakenteita tai malleja, joiden avulla tutkimuskysymyksiin saadaan vastaukset. Analyysin helpottamiseksi litteroitu aineisto tiivistetään koodaamalla se erilaisiin luokkiin eli kategorioihin, joita voi olla useammalla eri tasolla. Se, mitä aineistosta etsitään ja miten koodaus tehdään, riippuu tutkimuskysymyksistä, joihin vastausta haetaan. Kun aineisto on koodattu erilaisiin luokkiin ja sitä on tutkittu tutkimusongelman ratkaisemiseksi, täytyy valikoitu aineisto tulkita ja liittää lopuksi yhteen. (Kananen 2015, 150-151.)

Toteutimme sisällönanalyysin vaiheittain kuvion 4 mukaan siten, että jokaisen työpajan jälkeen kuuntelimme ja luimme keräämämme aineiston eli kirjalliset muistiinpanot ja äänitteet läpi useaan kertaan, poimimme niistä tutkimuksen kannalta olennaiset, eli tutkimusaiheeseen liittyvät asiat ja koostimme niistä kirjoitettua tekstiä. Emme litteroineet aineistoa sanatar-kasti, sillä työpajoissa käydyt keskustelut sisälsivät paljon tutkimuksen kannalta epäolennaista tietoa, vaan kirjasimme ylös ainoastaan ydinsisällön. Olennaisten tekijöiden valikoitumista ohjasi osittain laatumerkin hakuprosessin vaatimukset, laatutyökirjan sisältö ja teoreettinen viitekehys, mutta otimme huomioon myös muut aineiston keräämisen myötä ilmi tulleet tutkimustulosten kannalta olennaiset asiat. Analysoimme aineistomme siis teoriasidonnaisesti. Teoriasidonnaisessa aineistoanalyysissä analyysi ei perustu suoraan teoriaan tai pelkästään aineistoon, vaan siinä yhdistyvät molemmat (Eskola 2001a, 133-157).



Kuvio 4: Aineiston analysoinnin vaiheittainen eteneminen

Järjestimme kirjatun aineiston työpajojen teemojen mukaan työpajamuistioiksi niin, että yhdestä työpajasta tuli yksi muistio. Muistiot etenivät kronologisesti eli todenmukaisen aikajärjestyksen mukaisesti. Muistiot lähetimme tarkastettaviksi osallisena olleille henkilöille, jotta

pystyimme varmistamaan dokumenttien sisällön paikkansapitävyyden. Kun saimme vahvistuksen muistioiden pätevydestä, kirjoitimme työpaja kerrallaan muistioiden tekstit lausemuotoisiksi niin, että muotoilimme ne seuraavanlaiseen järjestykseen tähän raporttiin: 1. mikä tilanne kehittämisprosessissa sillä hetkellä oli, 2. kyseisen työpajan teema, 3. mitä tapahtuisi työpajan jälkeen seuraavaksi.

Aineiston purkamista seurasi sen pelkistäminen niin, että värikoodasimme kohtia, joista saimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme tai jotka antoivat olennaista informaatiota tutkimustuloksiin. Tutkimuskysymykseen ”Miten luontotoimintaa toteutetaan Tukihenkilötyö yhdistyksessä?” vastaavat otteet koodattiin violetilla värillä, kysymykseen ”Miten toimintaa täytyisi kehittää, jotta se täyttäisi Green Care Finland ry:n myöntämän laatumerkinnän kriteerit?” vastaavat otteet punaisella värillä, kysymykseen ”Mitä hyötyä Green Care -laatumerkistä ja sen hakuprosessista olisi Tukihenkilötyö yhdistykselle?” vastaavat otteet vihreällä värillä ja kysymykseen ”Millainen on Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -laatumerkinnän hakuprosessi?” vastaavat otteet keltaisella värillä (kuvio 5).

Tutkimuskysymys	Värikoodi	Esimerkki
Miten luontotoimintaa toteutetaan Tukihenkilötyö yhdistyksessä?	violetti	Tukihenkilöyhdistyksen käytössä oleviin peruselementteihin kuuluvat muun muassa metsät, vesistöt ja kaksi viljelyspalstaa. Eläimet ovat mukana vain satunnaisesti. Rakennetuksi ympäristöksi voisi luokitella viljelypalstat, majoitustilat luonnossa sekä nuotiopaikat. Suurimpaan osaan yhdistyksen toiminnasta yhdistyvät nuotio, kahvi, syöminen ja vapaamuotoinen liikkuminen luontoympäristössä.
Miten toimintaa täytyisi kehittää, jotta se täyttäisi Green Care Finland ry:n myöntämän laatumerkinnän kriteerit?	punainen	Kehitystarpeeksi eli muutosta vaativaksi taas koettiin tavoitteellisuuden seuraaminen ja mittaaminen, teoreettisen tiedon saaminen tukemaan toimintaa ja jo olemassa olevaa käytännön osaamista sekä oman osaamisen sanoittaminen erityisesti markkinointia tai rahoitushakemuksia varten.
Mitä hyötyä Green Care -laatumerkistä olisi	vihreä	Kysyttäessä Tukihenkilötyö yhdistyksen omaa näkemystä laatumerkin hyödyllisyydestä toiminnalleen, nähtiin tärkeänä sen merkitys toiminnan luotettavuuden ja

Tukihenkilötyö yhdistykselle		laadukkuuden osoittamisesta esimerkiksi rahoituksen kannalta.
Millainen on Tuki- henkilötyö yhdis- tyksen Green Care -laatumerkinnän hakuprosessi	keltainen	Keskustelussa nousi esiin se, että kurssia tul-taisiin to-dennäköisesti suorittamaan syksyyn ja vuoden loppuun asti, jonka jälkeen laatu- merkkiä todennäköisesti pääs-tään hakemaan vasta ensi vuonna.

Kuvio 5: Havainnointikuva aineiston luokittelusta värikoodein

Pelkistimme värikoodattuja kohtia edelleen niin, että muodostimme jokaisesta työpajasta koosteen (kuviot 6,7, 8, 9 ja 10), joka antaa tiivistetyn informaation työpajan teemasta, läsnäolijoista, tavoitteesta ja toteutustavasta ja on samalla yhteenveto työpajojen tärkeimmistä aiheista. Tämän jälkeen värikoodattuja kohtia jäsenneltiin tutkimustuloksiksi tutkimuskysymysten mukaan.

## 9 Työpajat

### 9.1 Alkukartoitus

#### 9.1.1 Työpaja 1: prosessin lähtökohdat

Työpaja	Läsnä	Tavoite	Toteutus	Yhteenveto	Mitä seuraavaksi
Alkukartoitus	Wesa, Seppo, Ilona, Elina	Opinnäytetyön idea tutuksi toimeksiantajalle, lähtökohtien, tavoitteiden ja laatu- merkin hakuprosessin pääpiirteittäinen kartoitus, työpajojen toteutustavan muo- toilu.	Alkukartoitus- haastat- telu (liite 2), avoin keskus- telu, asia- kirjojen käsittely	Prosessi: maksut, laatutyökirja, turvallisuussuunnitelma, Green Care -kurssi. Työpajat laatutyökirjan lukujen mukaan. Tämän hetken vah- vuuksia: käytännön kokemus, verkostot. Kehityskohteita: ta- voitteellisuuden mit- taaminen, osaamisen sanoittaminen. Pro- sessin hyödyt: laa- dukkuuden osoitta- minen, työn johdon- mukaistaminen.	Prosessiin liit- tyvään aineis- toon tutustu- minen (laatu- työkirja, tur- vallisuussuun- nitelma, GC - kurssin etsimi- nen), Green Care asiantun- tijan tapaami- nen

Kuvio 6: Kooste ensimmäisestä työpajasta

Aloitimme prosessimme alkukartoitustyöpajalla, jossa esittelimme opinnäytetyösuunnitelmamme Tukihenkilötyö yhdistyksen Asumaksi-hankkeen työntekijöille ja keskustelimme opinnäytetyömme tarkoituksesta, lähtökohdista ja toteutustavoista. Kävimme kohta kohdalta läpi laatumerkin hakuprosessin eri vaiheet ja niiden vaatimat toimenpiteet, Green Care Finland yhdistykseen liittymiseen, laatumerkin hakemiseen ja Green Care -kurssiin liittyvät maksut ja sen mitä etuja ja hyötyjä Green Care Finland tarjoaa jäsenilleen. Keskustelimme myös Green Caren eri elementeistä, termeistä ja siitä, mitä myönnetty laatumerkki kertoo toiminnasta. Esille tuli vahvasti kehittämissprosessin tarpeen tunnistaminen.

*”Laatumerkin hankkiminen on kunnan arvoinen asia yhdistykselle ja hankkeelle, sillä se lisää toimintamme luotettavuutta ja arvostusta”.*

Keskustelua heräsi muun muassa osallisuudesta, mitä Green Care -toiminnalla yritetään Tukihenkilötyö yhdistyksessä vahvistaa. Ihmisen kohtaaminen ja avautuminen on koettu helpomaksi luonnossa, sillä luonto herkistää ja nostaa pintaan asioita miljöön tuntuessa turvalliselta. Työntekijät olivat tehneet huomioita siitä, että luonnossa työntekijät tuntevat kulkevan asiakkaiden rinnalla, eivät yläpuolella, jolloin asiakkaan oma osaaminen ja osallisuus nousevat paremmin esille. Tätä Tukihenkilötyö yhdistyksen mielestä tulisikin hyödyntää enemmän, jotta asiakkaat saataisiin aktiivisiksi toimijoiksi. Suurimpina tavoitteina Tukihenkilötyö yhdistyksellä on toteuttaa toimintaa ihmiset edellä, edesauttaa kohderyhmän voimaantumista ja tukea osallisuuden vahvistumista.

Tukihenkilötyö yhdistyksen Asumaksi-hankkeen työntekijät kokivat alkukartoitushaastattelussa vahvuudekseen käytännön kokemuksen ja osaamisen sekä hyvät yhteistyöverkostot ja pitivät tärkeänä pitää niitä arvossa jatkossakin. Kehitystarpeeksi eli muutosta vaativaksi taas koettiin tavoitteellisuuden seuraaminen ja mittaaminen, teoreettisen tiedon saaminen tukemaan toimintaa ja jo olemassa olevaa käytännön osaamista sekä oman osaamisen sanoittaminen erityisesti markkinointia tai rahoitushakemuksia varten. Palautetta oli tähän mennessä kerätty vain suullisesti kysymällä, ei järjestelmällisesti tai säännöllisesti, mikä osaltaan vaikeutti tavoitteiden saavuttamisen mittaamista tai laadun osoittamista ulkopuolisille. Kysyttäessä Tukihenkilötyö yhdistyksen omaa näkemystä laatumerkin hyödyllisyydestä toiminnalleen, nähtiin tärkeänä sen merkitys toiminnan luotettavuuden ja laadukkuuden osoittamisesta esimerkiksi rahoituksen kannalta. Kun käänsimme näkökulman sen merkityksestä työntekijöiden omaan työntekoon, tuli vastaukseksi myös usko siihen, että laatumerkin hakuprosessin myötä kehitetty osaaminen voisi helpottaa työtekoa uusien toimintatapojen myötä.

*”Laatumerkin hakuprosessi voisi antaa toiminnalle punaisen langan, jota seurata”*

Pohdimme työpajassa, olisiko meidänärkevintä toteuttaa työpajat niin, että ottaisimme niihin asiakkaat mukaan vai pelkästään henkilökunnan. Avoimeksi ajatukseksi jäi myös

eräänlaisen asiakasraadin perustaminen, jossa asiakkaista kerättäisiin pieni ryhmä, jotka koontuisivat säännöllisin väliajoin kehittämään Tukihenkilötyö yhdistyksen toimintaa.

Kehittämisen prosessin selkeän etenemisen turvaamiseksi päätimme edetä prosessissa työkirjan lukujen mukaan. Jokaisessa työpajassa keskityttäisiin käsittelemään tiettyä työkirjan lukua ja siihen liittyviä asioita. Laatumerkkiin vaadittavaa turvallisuussuunnitelmaa ja toiminnan turvallisuutta käsiteltäisiin omassa työpajassaan.

### 9.1.2 Työpaja 2: asiantuntijatapaaminen

Työpaja	Läsnä	Tavoite	Toteutus	Yhteenveto	Mitä seuraa- vaksi
Asiantuntija- tapaaminen	Wesa, Seppo, Tuomo Salovuori, Ilona, Elina	Saada asiantuntijan neuvoja työkirjan täyttämiseen, vaihtoehtoja palautteenkeruuseen ja uusia näkökulmia prosessin toteuttamiseen.	Avoin haastattelu, keskustelu	Vahvuudet, tavoitteet ja saavutukset hyvä kuvata laatutyökirjassa, mukaan myös tutkimusviittauksia. Vaikuttavuuden todentamisessa tärkeää kirjallinen palautteenkeruu.	Työkirjaan tutustuminen

Kuvio 7: Kooste toisesta työpajasta

Tapaamisen aikana esittelimme Tuomo Salovuorelle opinnäytetyömme aiheen lyhyesti ja keskustelimme Tukihenkilötyö yhdistyksen luontotoiminnasta yleisesti. Salovuoren tapaamisen tavoitteena oli saada apua ja uusia näkökulmia laatumerkin hakuprosessiin. Saimme häneltä neuvoja Green Care Finlandin kotisivujen hyödyntämiseen hyväksytyjen Green Care -kurssien löytämisessä sekä yhteystietoja, joiden kautta kurseja voisi tiedustella. Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminnassa luontotoimintaan yhdistyy vahvasti vesielementti ja pohdintaan siitä, että Tukihenkilötyö yhdistyksen olisi hyvä osallistua kurssille, jossa osaaminen syventyy sekä Green Careen, että Blue Careen, saimme Salovuorelta kannatusta.

Työkirjan täyttämiseen Salovuoren neuvot olivat huolellisuus ja asioiden perusteellinen avaaminen. Järjestetyn toiminnan vahvuudet, tavoitteet ja saavutukset on hyvä kuvata laatutyökirjassa.

*”Esille kannattaa tuoda koulutukset, kokemukset, osaamisalueet sekä yhteistyökumppanit ja niiden tuoma lisähyöty.” Tuomo Salovuori*

Tukihenkilötyö yhdistyksen vahvuudet retkillä ovat muun muassa yhteinen vastuunkanto, hierarkkisten roolijakojen loiveneminen ja yhteisöllinen tekeminen. Työkirjan toimintamallien kuvauksissa on myös hyvä olla viittauksia tutkimuksiin, Tukihenkilötyön kohdalla ne voivat liittyä esimerkiksi päihde- tai mielenterveystyöhön, mikä tuo työhön oman erityislaatuisuutensa. Laatutyökirja on hyvä keino tehdä kokemuksellinen tieto ja osaaminen näkyväksi ja täydentää sitä teorialla. Tavoitteet ja saavutukset voivat olla yleisesti luonnon hyvinvointivaikutuksiin tai sosiaaliseen kanssakäymiseen perustuvia, kuten fyysisen kunnon paraneminen, ihmisiin tutustuminen, mielialan kohoaminen, onnistumisen kokemukset, itsetunnon vahvistuminen, mutta myös erityisesti Tukihenkilötyö yhdistyksen asiakasryhmään liittyviä, kuten päihde- ja mielenterveyden tukeminen ja kuten erään asiakkaan kohdalla on käynyt, valokuvausharrastuksen tukeminen asiakkaan voimavaran lähteenä.

Koska Green Caren -toiminnan vaikuttavuuden todentamisessa ja laadunhallinnassa tärkeää on myös asiakkaiden omat kokemukset, oli Tukihenkilötyö yhdistyksen toiveissa saada neuvoja ja vaihtoehtoja toimiviin palautteenkeruumenetelmiin. Palautetta voi kerätä eri tavoin, mutta Tukihenkilötyö yhdistyksessä erityisen tärkeää olisi, että palautteen antaminen olisi mahdollisimman helppoa ja mahdollista toteuttaa myös luontoympäristössä. Siksi kirjallisessa palautteessa kysymysten ja vastausten olisi hyvä olla yksinkertaisia ja asteikkollisia. Palautetta voi kerätä myös suullisesti, mutta kirjallisen palautteen etuna on niiden tilastointimahdollisuus tai myöhempi läpikäyminen. Palautteen keräämisessä voi käyttää kannustimia, kuten esimerkiksi loppukahvin tarjoaminen vasta palautteenkeruun jälkeen. Laadunhallintaa voi toteuttaa myös esimerkiksi niin, että toiminnan ohjaajalla on käytössään päiväkirja, jossa hän toiminnan jälkeen pohtii, mikä onnistui ja mitä täytyy vielä kehittää. Toiminnalla voi olla myös seuraajia, jotka toimivat arvioijina. Palautetta voi kerätä lisäksi erillisinä kehittämispäivinä, jolloin toiminnan ytimenä on palautteen saaminen ja antaminen sekä toiminnan kehittäminen saadun palautteen pohjalta.

## 9.2 Työpaja 3: perustietietoja työkirjasta &amp; Green Care -toimintatavasta

Työpaja	Läsnä	Tavoite	Toteutus	Yhteenveto	Mitä seuraavaksi
Perustietietoja työkirjasta ja Green Care -toimintatavasta	Wesa, Ilona	Käsitellään työkirjan 1. luku. Tukihenkilötyö yhdistys ymmärtää työkirjan käyttötarkoituksen, täyttöohjeet, Green Care -toimintatavan ja osaa luokitella oman Green Care -palvelutyypinsä.	Avoin haastattelu, keskustelu, asiakirjojen käsittely	Työpajat ideointia ja prosessin eteenpäinviemistä varten, asiantuntijan ottaminen osaksi prosessia selkeyttää ajatuksia, Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminta on luontovoimaa, teorian ja käytännön tarkoitus tukea toisiaan, työpajat pelkästään työntekijöille, toiminnan havainnoimiseksi osallistutaan päiväretkelle.	Työkirjan täyttämisen aloittaminen ja 2. lukuun tutustuminen.

## Kuvio 8: Kooste kolmesta työpajasta

Tässä työpajassa käsitelimme työkirjan käyttötarkoitusta ja täyttöohjeita sekä Green Care -toimintatapoja ja palvelutyyppejä. (Liite 4, luku 1.)

Keskustelussa tuli ilmi Tuomon luona käynnin hyödyllisyys. Hän osasi kiteyttää Green Care -menetelmän ydinajatusta, mistä oli suuri hyöty niin Tukihenkilötyö yhdistykselle, kuin meillekin. Kävimme myös läpi työpajojen tarkoitusta opinnäytetyömme ja laatumerkin hakuprosessin kannalta. Tarkensimme työpajojen tarkoitukseksi ideoinnin, laatutyökirjan sisällön läpikäymisen, tilanteen tasalla pysymisen ja opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin. Tarkoituksemme ei siis ollut työpajoilla täyttää työkirjaa tai muita kirjallisia tehtäviä, vaan käydä yhdessä läpi hakuprosessiin, työkirjan täyttämiseen, työntekijöiden työskentelytapoihin ja Green Care -menetelmiin liittyviä asioita.

Työpajan aikana keskustelimme siitä, miten työkirja tulisi täyttää, ja kertosimme Green Care -toimintavan peruselementtejä. Perustelimme myös Tukihenkilötyö yhdistyksen palvelutyyppejä, eli sitä, millä perusteilla Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminta sijoittuu luontovoiman, eikä luontohoivan piiriin. Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -toiminta on enemmän voimaannuttavaa ja aktivoivaa, kokemuksia tuottavaa harrastus- ja virkistystoimintaa, kuin hoivaa tai kuntouttavaa sosiaalityötä. Sen tiimoilta keskustelussa nousi esiin se, että Tukihenkilötyö

yhdistys on kuitenkin aikaisemmin järjestänyt kohdennettuja virkistysretkiä esimerkiksi kuntoutuspalveluissa oleville tai esteettömyyttä vaativille asiakkaille, ja että tämän kaltaisia tietyille asiakasryhmälle suunnattua toimintaa voisi järjestää jatkossakin tavanomaisen kaikille avoimen toiminnan lisäksi. Esiin nousi huomiot siitä, että erityisryhmille tarkoitetut retket saattavat vaatia mukaan enemmän henkilökuntaa tai etukäteisinformaatiota retken luonteesta, fyysisestä vaativuudesta tai muista puitteista, joiden perusteella asiakas voi tehdä päätöksen, osallistuuko toimintaan vai ei.

Keskustelu herätti ajatuksen siitä, että laatutyökirjan täyttämisen myötä on helpompi herätä pohtimaan tarkemmin oman toiminnan sisältöä, toteutustapoja ja hyötyjä kohderyhmälle sekä sitä, miten saadun hyödyn voi näyttää toteen.

*”Laatutyökirja tukee puheen ja osaamisen muuttamista teoriaksi. Sitä tarvitaan silloin, kun täytyy raportoida (toimintaa) ja saada tekstiä aikaiseksi.”*

Aikaisemmilta tapaamiskerroilta jäi mietittäväksi se, miten asiakkaat otettaisiin mukaan kehittämiprosessiin. Keskustelimme aiheesta ja koska opinnäytetyömme keskittyi nimenomaan laatumerkin hakuprosessiin, joka oli työntekijöiden tehtävä, päätimme pitää asiakkaat erillään prosessista ja kohdentaa työpajat pelkästään henkilökunnalle. Alun perin olimme ajatelleet opinnäytetyön toimeksiantajan olevan Asumaksi-hanke, mutta koska se on määräaikainen, päätimme laajentaa toimeksiantajaksi Tukihenkilötyö yhdistyksen, vaikka prosessiin osallistuvat työntekijät ovatkin nimenomaan Asumaksi-hankkeeseen palkattuja.

Ilmoille tuli toistamiseen ajatus asiakasraadista perustamisesta Tukihenkilötyö yhdistyksen kehittämistä varten. Tämä raati olisi yhdistyksen tapa asiakaslähtöiseen toiminnan kehittämiseen säännöllisesti ja jatkuvasti. Asiakasraati olisi kuitenkin erillinen tästä opinnäytetyöstä, eikä sitä perustettaisi opinnäytetyön aikana.

Vaikka päätimme jättää asiakkaat laatumerkin hakuprosessin työpajojen ulkopuolelle, halusimme kuitenkin kerätä aineistoa myös havainnoimalla työntekijöiden toimintaa asiakastyössä ja saada siten lisää aineistoa pelkän työpajoissa keskustelussa ja havainnoinnista esiin tulleiden toimintatapojen aineistojen lisäksi. Päätimme siis, että menisimme mukaan päiväretkelle, jonka yhdistys järjestäisi itsenäisesti niin, että me olemme kuitenkin osallisina toiminnassa, mutta emme järjestämisvastuussa. Tällä retkellä Tukihenkilötyö yhdistyksen oli myös tarkoitus testata ensimmäisen kerran kehittämäänsä palautelomaketta, mikä oli suuri kehitysaskel toiminnan vaikuttavuuden dokumentoinnissa. Retkellä havainnointi kuuluisi osaksi työntekijöiden toimintatapojen kartoitusta, jotta olisi mahdollista analysoida sitä, millaista toiminta on prosessin alussa ja millaisia muutoksia siihen vaadittaisiin. Tärkeiksi havainnointikohteiksi pohdimme etukäteen esimerkiksi työntekijöiden keskinäisen kommunikaation sekä

vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa, turvallisuustekijät, toiminnan aikataulutuksen ja yleisen sujuvuuden sekä Green Care -menetelmäsäällä.

### 9.3 Työpaja 4: Green Care -palvelun kuvaus

Työpaja	Läsnä	Tavoite	Toteutus	Yhteenveto	Mitä seuraavaksi
Green Care -palvelun kuvaus	Wesa, Jenni, Ilona, Elina	Kehittämisprosessi tutuksi uudelle työntekijälle. Käsitellään laatutyökirjan luku 2. Tukihenkilötyö yhdistys osaa määrittellä käyttämänsä luontoelementit, luontotoimintansa yhteisön ja ympäristön, asiakasryhmänsä ja sen erityispiirteet, toiminnallisuutensa, vastuullisuustekijät, toimintansa tavoitteet ja mitaamisen.	Avoin keskustelu, teemahaastattelu, asiakirjojen käsitteleminen	Teoriatieto jäsentää tavoitteita ja työtapoja. Tukihenkilötyö yhdistyksen toimintaympäristöinä metsät, vesistöt, viljelypalstat, nuotiopaikat. Keskiössä nuotio, kahvi, syöminen, vapamuotoinen liikkuminen ja keskustelu. Eettinen toiminta tärkeää. Tavoitteet voivat olla ryhmä- tai yksilökohtaisia. Prosessin myötä palveluprosessin konkreettinen suunnittelu.	Retki Uutelan kodalle ja työkirjan täyttäminen. Laatu- ja kirjain 3. lukuun tutustuminen ja turvallisuussuunnitelman teko.

Kuvio 9: Kooste neljänestä työpajasta

Tässä työpajassa kartoitimme Green Care -palvelun peruselementtejä sekä vastuullisuus-, asiakas ja tavoitteellisuustekijöitä. (Liite 4, luku 2.)

Tukihenkilötyö yhdistyksen henkilöstö vaihtui hieman opinnäytetyöprosessimme aikana. Uuden työntekijän aloitettua esittelimme hänelle opinnäytetyömme kehittämisprosessin, sen sisällön, tavoitteet ja etenemisen. Kerroimme myös lyhyesti Green Care -toiminnan peruspiirteistä, sillä vaikka kyseinen työntekijä oli aikaisemmin työskennellyt Tukihenkilötyö yhdistyksen yhteistyötahossa, ei hänellä ollut juurikaan syvempää tuntemusta luontotoiminnasta. Esittelimme laatumerkin hakuprosessin sekä laatumerkin hakemisen ja saamisen edellytykset.

Työpajan teemana oli Green Care -palvelun kuvaus. Keskustelua herätti toiminnan perustelun tärkeys teoriatiedon avulla. Kun hyväksi havaittu toiminta voidaan perustella tutkittujen vaikutusten tavoittelulla ja tiedetään paremmin mitä ollaan tekemässä ja miksi, on se uskottavampaa ja saattaa motivoida sekä asiakasta, että työntekijää kohti tavoitteita.

Laatutyökirjassa palvelun kuvausosiossa täytyy kuvailla, mitä elementtejä yhdistys käyttää toiminnassaan ja minkälaisessa ympäristössä se tuottaa minkäkin laista toimintaa. Tukihenkilötyö yhdistyksen käytössä oleviin peruselementteihin kuuluvat muun muassa metsät, vesistöt ja kaksi viljelyspalstaa. Eläimet ovat mukana vain satunnaisesti. Rakennetuksi ympäristöksi voisi luokitella viljelypalstat, majoitustilat luonnossa sekä nuotiopaikat. Suurimpaan osaan yhdistyksen toiminnasta yhdistyvät nuotio, kahvi, syöminen ja vapaamuotoinen liikkuminen luontoympäristössä. Keskustelua herätti se, minkälainen oleminen määrittellään toiminnalliseksi.

*”Toiminnallisuus ei välttämättä aina tarkoita liikkumista tai tiukasti ohjattua aktiviteettia”*

Toiminnallisuudeksi voidaan katsoa esimerkiksi nuotion tekeminen yhdessä, sen äärellä istuminen tai makkaranpaisto. Jopa nuotion katselu voi olla toiminnallista, sillä luontoa koetaan eri aistimuksilla, jotka tuottavat muistoja, tunteita ja kokemuksia.

Palvelun tuottamiseen kuuluu myös vastuullisuus sekä luontoa että asiakkaita kohtaan. Toiminta täytyy toteuttaa luontoympäristöä vaalien sekä lakeja, säädöksiä ja eettisiä ohjeita noudattaen. Toiminnan täytyy olla turvallista kaikille osapuolille, eikä se saa kuormittaa luontoa tarpeettomasti. Kun palvelun tuotantotapaa suunnittelee asiakkaan osallisuutta tukeväksi, on tärkeä ottaa huomioon asiakasryhmän erityispiirteet sekä yksilölliset ominaisuudet ja mahdolliset rajoitteet. Kaikki eivät esimerkiksi ole tottuneita luonnossa liikkujia, joten itselle itsestään selvyydeltä tuntuvat asiat eivät välttämättä ole sitä asiakkaalle. Palvelun tavoitteita ohjaavat sekä yhteiset tavoitteet, kuten osallisuuden ja hyvinvoinnin tukeminen, mutta myös asiakkaiden yksilölliset tavoitteet. Nämä yhdessä määrittävät toiminnalle tavoitteen. Toiminnan tavoitteiden saavuttamista tukee se, että palveluprosessi on konkreettisesti suunniteltu ja käyty läpi, vaikka se voikin vaihdella retkestä ja kokoonpanosta riippuen.

Tukihenkilötyö yhdistys esitteli työpajassa suunnittelemansa palautteenkeruulomakkeen, josta se oli pyytänyt palautetta yhteistyökumppaneiltaan. Lisäksi suunnitteilla oli retki kodalalle, jossa oli määrä tarkastella työntekijöiden toimintaa asiakastyössä ja havainnoida yksittäisen toimintakerran järjestämisprosessia erityisesti ammatillisuuden, yhteistyön ja tiedonkulun sekä palautteenkeruun näkökulmista.

## 9.4 Työpaja 5: retki, Green Care -palvelun laatutekijät &amp; turvallisuussuunnitelma

Työpaja	Läsnä	Tavoite	Toteutus	Yhteenveto	Mitä seuraavaksi
Retki, Green Care -palvelun laatutekijät ja turvallisuussuunnitelma	Wesa, Jenni, Ilona, Elina	Saada retkihavainnoinnin myötä selkeämpi käsitys Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminnasta ja kehitystarpeista. Tukihenkilötyö yhdistys osaa arvioida ammatillisuutensa ja osaamisensa rakennetta sekä toimintansa turvallisuustekijöitä ja kuvata palautejärjestelmänsä.	Retki Uuteelan kodalle, retkellä havainnointi, retken reflektointi, teemahaastattelu, avoin keskustelu, asiakirjojen käsitteleminen	Green Care -kurssi käynnissä, laatutyökirjan haku ensi vuonna. Suunnittelun ja järjestelmällisyyden tärkeys. Naisnäkökulma esillä, asiakasryhmän erityispiirteet. Retkien jälkeiset jälkipuinnit käyttöön. Kokemuksen tueksi jatkuva kouluttaminen. Hyvä tehdä toimintasuunnitelmia erilaisiin tilanteisiin. Vuorovaikutuksen ja perehdyttämisen tärkeys.	Kurssin suorittamista ja työkirjan täyttöä.

Kuvio 10: Kooste viidennestä työpajasta

Seuraavaksi käsitelimme ammatillisuutta ja osaamista, yhteistyötä ja tiedonkulkua, palautejärjestelmää ja Green Care -toiminnan laadunhallintatyötä (Liite 4, luku 3).

Tässä vaiheessa prosessia Tukihenkilötyö yhdistyksen työntekijät olivat päässeet kirjautumaan Green Care -kurssin oppimisalustaan sekä katsomaan aineistoa ja tehtäviä, jotka tuntuivat heidän mielestään monipuolisilta ja sisällöltään selkeiltä. Keskustelussa nousi esiin se, että kurssia tulnaisiin todennäköisesti suorittamaan syksyyn ja vuoden loppuun asti, jonka jälkeen laatumerkkiä todennäköisesti päästään hakemaan vasta ensi vuonna. Tukihenkilötyö yhdistyksen työntekijöiden motivaatio kurssin suorittamiseen oli suuri, sillä heidän työnsä tulee tulevaisuudessa painottumaan vahvasti Green ja Blue Care -toimintaan. He halusivat panostaa Green Care -opiskeluun ja huolehtia siitä, että ajatustyöskentelylle uuden tiedon parissa jäisi aikaa.

*”Haluan varata opiskeluun ja laatutyökirjan täyttämiseen riittävän pitkän ajan, jotta tilaa jäisi tarpeeksi ajattelulle ja (uuden tiedon) prosessoinnille.”*

#### 9.4.1 Kotaretki

Osallistuimme Tukihenkilötyö yhdistyksen järjestämälle Green Care -retkelle kodalle. Tarkoituksena oli havainnoida retken tapahtumia ja työntekijöiden toimintaa retkelle lähdettäessä, retken aikana ja retken jälkeen. Retken alussa esittelimme itsemme, kerroimme retkellä mukanaolotarkoituksemme ja keräsimme asiakkailta suostumukset tutkimukseen osallistumisesta. Osallistuimme toimintaan rennosti ja keskustelimme asiakkaiden kanssa, mikäli he ottivat kontaktia meihin. Emme ottaneet ohjaajan roolia tai vetovastuuta, muttemme myöskään huomattavasti jättäytyneet sivuun. Olimme siis toiminnassa sisällä, emme sen ulkopuolella.

Retken alkuun toi haasteita rikkinäinen auto, suuren lumimäärän aiheuttamat hankaluudet pyörätuolilla kulkemiseen, toisen ohjaajan paikalle pääseminen vasta retken lopussa sekä katkokset informaationkulussa työntekijöiden välillä. Retkellä oli mukana useampi naisasiakas, jotka toivat esille sitä, että vaikka toimintaan osallistuminen olisi mieleistä, naisena retkelle lähteminen koetaan helposti haastavaksi, sillä useimmiten retkille osallistuvista asiakkaista valtaosa on miehiä.

Kyseisellä retkellä Tukihenkilötyö yhdistys kokeili ensimmäistä kertaa myös juuri kehittelemäänsä palautelomaketta. Työntekijä esitteli lomakkeen asiakkaille ja kertoi sen merkityksestä asiakkaiden omien kokemusten ja toiveiden esiin tuomisessa, ja sitä kautta koko toiminnan kehittämisessä.

Retken jälkeisessä työpajassa halusimme ensimmäisenä käydä läpi retkellä esiin nousseita huomioita ja niiden herättämiä negatiivisiakin tunteita.

*”Rehellisesti sanoen mua hävetti se hässäkkä ja epätietoisuus mikä oli retken alussa. Se aiheutti painetta siitä, saako tehtyä retkestä asiakkaalle mieluisan ja lähteekö (asiakas) uudelleen.”*

Otimme puheeksi sen, mistä tämänkaltaiset haasteet voisivat johtua ja olisiko tarpeen muuttaa joitakin toimintatapoja, jotta niiltä voitaisiin välttyä. Tästä tuli esiin hieman risteäviä mielipiteitä. Puheeksi tuli, voisiko haasteilta välttyä tai niitä ainakin vähentää työn tarkemalla suunnittelulla, järjestelmällisyydellä ja etukäteen sovituilla vastuualueilla. Vastakkain tuntuivat olevan käytäntöön vakiintuneet toimintatavat ja tuore kehitysisinnostus.

*”Ei sen mun mielestä johdu järjestelmällisyyden puutteesta. Me vaan ollaan totuttu pieneen hässäkkään ja se jotenkin ehkä myös tuo sellasta rentoa tunnelmaa.”*

*”Mutta noi liiat hässäkät vie ihan turhaa työaika ja mä ainakin haluan tehdä tarkat suunnitelmat ja päättää kuka on vastuussa mistä milloinkin.”*

Kaikkeen ei aina voi varautua, kuten esimerkiksi säätä tai sitä, kuinka paljon ja ketä retkelle loppujen lopuksi osallistuu, ei aina voida etukäteen ennustaa, mutta toiminnan sujuvuutta voitaisiin kuitenkin parantaa konkreettisilla teoilla, kuten huolellisella tavaroiden pakkaamisella ja työparin välisellä tiedonvaihdolla.

Naiset vähemmistönä Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminnassa nousi esiin retkellä ja siksi koettiin tärkeäksi, että naisnäkökulmaa alettaisiin työstää enemmän ja miettiä, miten naisten mahdollista toimintaan osallistumisen kynnystä voitaisiin madaltaa. Tällä retkellä myös esteettömyys nousi haasteeksi. Luontoympäristössä esteettömyyden varmistaminen voi olla haastavampaa kuin rakennetussa ympäristössä. Esimerkiksi suuri lumimäärä saattaa vaikeuttaa pyörätuolilla kulkemista, jolloin liikuntarajoitteinen asiakas tarvitsee liikkumisensa tueksi avustajia. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujat asiakasryhmänä saattaa jo itsessään vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen, mutta on tärkeä ottaa huomioon myös asiakasryhmän sisällä olevat erityispiirteet tai -tarpeet, kuten naiset vähemmistönä tai liikuntarajoitteet.

Palautteenkeruussa lomakkeella koettiin yllättäväksi se, miten avoimesti asiakkaat ottivat lomakkeen täyttämisen vastaan. Saatu palaute oli ainoastaan positiivista.

*”Mä olin ihan positiivisesti yllättynyt vastaanotosta, joka tuli kyselylupakaavakkeen allekirjoitukseen ja kaikki nähdäkseni jopa mielellään tekivät sen palautteen. Ja osasin sen mielestäni jopa aika hyvin perustella, että miksi tämmöinen ja miksi ruvetaan kyselemään jatkossa, eli se yhteinen hyvä ja yhteinen hyöty.”*

Palautteen kerääminen mahdollisesti jokaisella retkellä otettiin suunnitelmiin, jotta siitä tulisi rutiininomaista ja luonnollinen osa retkiä. Pohdimme kuitenkin sitä, olisiko lomakkeeseen hyvä lisätä kohta ”huomioitiinko sinua riittävästi?”. Kyseisellä retkellä nousi esiin, että toisinaan huomiota voi olla vaikea jakaa asiakkaille tasaisesti, mikä voi vaikuttaa toimintakertojen koko dynamiikkaan ja asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin suuresti, joten olisi tärkeä selvittää, miten yksilö itse kokee asian.

Tulevaisuudessa tarkoituksena olisi myös jokaisen retken jälkeen pitää työntekijöiden kesken purkupalaveri, jossa käytäisiin läpi onnistumiset ja epäonnistumiset sekä niiden syyt ja kehittämisehdot. Asiat on tärkeä keskustella läpi silloin, kun ne ovat vielä tuoreessa muistissa. Vaihtoehtona on myös ottaa käyttöön retkivihko, ohjaajan päiväkirja, johon ohjaaja

voisi merkitä ajatuksiaan ja havaintojaan retkiltä, jolloin ne tulisivat dokumentoiduiksi ja muistiinpanoja voisi käydä läpi vielä myöhemminkin.

#### 9.4.2 Green Care -palvelun laatutekijät

Retken purun jälkeen keskitimme huomion laatutyökirjaan, jossa aiheena oli Green Care -palvelun laatutekijät. Keskustelua syntyi ammatillisuuden merkityksestä laadukkaan palvelun tuottamisessa. Tukihenkilötyö yhdistyksessä osaamisen perusta muodostuu kokemuksellisuudesta ja käytännön tuntemuksesta, mutta työntekijät ymmärsivät myös kouluttautumisen merkityksen ammatillisuuden vahvistamisessa. Kokemuksen myötä saatu osaaminen sekä luontotoiminnasta että päihdetyöstä on Tukihenkilötyö yhdistyksessä erittäin tärkeää: työntekijät osaavat toimia luonnossa hyvin, asiakkaan asemaan on helpompaa samaistua ja asiakkaalle tieto työntekijän omakohtaisesta kokemuksesta voi vahvistaa luottamuksen syntyä, mutta asiakkaat tarvitsevat kokemuksellisuuden lisäksi myös ammatillista osaamista ja ohjaamista.

Pelkkä ammattitutkinto ei riitä, vaan osaamista täytyy kehittää ja päivittää jatkuvasti. Green Care -osaamistaan Tukihenkilötyö yhdistys aikoo tulevaisuudessa ylläpitää ja kehittää esimerkiksi Green Care Finlandin kurseille ja erilaisiin seminaareihin osallistumalla tai konsultoimalla muita Green Care -palveluntuottajia. Yhdistys myös nimitti itselleen Green Care -vastuukäyttäjän. Tulevaisuudessa Green Care -osaaminen ja laatumerkki osoituksena sen laadukkuudesta ovat yhdistyksen valtteja. Yhdistyksellä on monia yhteistyökumppaneita ja koska yhteistyöretkillä Green Care -osaaminen tulee yleensä Tukihenkilö yhdistykseltä, voi laatumerkki laajentaa yhteistyökumppanuuksia, kun erityisosaaminen kasvaa.

#### 9.4.3 Turvallisuussuunnitelma

Aikaisemmissa työpajoissa olimme puhuneet suunnitelmallisuuden tärkeydestä ja vaikutuksista toiminnan sujuvuuteen. Tukihenkilötyö yhdistys olikin työpajaan mennessä tehnyt Blue Care -toimintaa varten toimintasuunnitelman, varustetarkistusluettelon ja turvallisuussuunnitelman, joiden pohjalta muokkaamalla voidaan tehdä vastaavat myös Green Care -retkiä ja muuta toimintaa varten. Turvallisuussuunnitelman runkona käytettiin hyväksyttyä turvallisuussuunnitelmaa. Tukihenkilötyö yhdistys on jo täyttänyt laatutyökirjaa osittain, mutta valmiiksi se tehdään vasta Green Care -kurssin loppuvaiheessa, jotta kurssilta opitut asiat voidaan hyödyntää kirjaa täyttäessä. Keskusteltaessa tuntemuksista tuli ilmi, että kurssin todellinen hyödyllisyys tuli ilmi vasta sen alettua, sillä se on selkeyttänyt Green Care -termejä ja menetelmän syvällisyyttä.

*”Vasta kun niitä tehtäviä teki, niin tuli sellainen ahaa-ymmärrys.”*

Green Care -toiminnassa turvallisuus on suuri laatuun vaikuttava tekijä. Tukihenkilötyö yhdistyksessä asiakkaita ei ole vakuutettu yhdistyksen puolesta, vaan jokainen osallistuu omalla vastuullaan tai vakuutuksillaan. Tämä on tärkeää tuoda esille jokaisella retkellä, sillä asiakas

ei välttämättä tule ottaneeksi vakuutusasioita huomioon tehdessään asioita, jotka eivät ehkä kuulu hänen arkeensa muuten.

Toiminnan vastuullisuutta ja ammatillisuutta vahvistaa se, että erilaisia skenaarioita vaaratilanteista on mietitty etukäteen ja kehitelty niitä varten toimintamalleja. Uhka- tai vaaratilanteet voivat olla sisäisiä tai ulkoisia ja yhdistyksen tehtäväksi jää miettiä, mihin kaikkiin tilanteisiin toimintaohjeet on tarpeellista tehdä kirjallisina ja minkälaiset tilanteet on hyvä käydä läpi työyhteisössä yhdessä pohtien. Turvallisuustekijöitä mietittäessä tulee myös ottaa huomioon se, mitä erityisesti huomioitavia asioita asiakasryhmän, kuten päihde- ja mielenterveysongelmaisten erityispiirteet tuovat toimintaan. Esimerkiksi erilaisten mielenterveysongelmien tunteminen tai tilanteiden ja ihmisten käyttäytymisen lukeminen kuuluvat osaksi ammatillisuutta. Ammatillainen tulkitsee tilanteita ja tarvittaessa voi ohjata henkilöitä eri tiloihin, mikäli tilanne näyttää kärjistyvän. Keskustelua herätti se, että vuorovaikutus asiakkaiden välillä tai asiakkaiden ja työntekijöiden välillä vaikuttaa suuresti turvallisuuteen.

*”Kun sä lähdet jonnekin, sun pitää ilmoittaa siitä mulle, koska mä olen sun työpäri ja mun pitää tietää mitä tapahtuu ja missä mennään.”*

Green Care -toiminnan turvallisuudessa tulee ottaa huomioon erilaisten elementtien mahdolliset riskit. Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminnassa esimerkiksi tuli, vesi ja metsämaastot ovat suuressa osassa. Nuotion ääressä toimiminen, puiden pilkkominen, kalastus ja maastossa liikkuminen saattavat lisätä onnettomuusriskejä, kun ollaan tekemisissä kirveiden, puukkojen, ongenkoukkujen ja veneiden kanssa. Kun toimintaa järjestetään luonnossa, eikä onnettomuuden sattuessa apu ole niin lähellä kuin kaupunkiympäristössä, korostuu huolellisuus työkalujen käytössä sekä ensiaputaitojen osaaminen. Tukihenkilötyö yhdistyksen työntekijöistä osa on käynyt ensiapukurssin EA1 ja osalla se on vasta suunnitteilla. Kuitenkin, kun toiminnallisuus ja luontoympäristö on toiminnassa niin suuressa osassa, pohtivat työntekijät myös EA2-ensiapukurssin hyödyllisyyttä. Tietoisuus ilmansuunnista ja osoitteista, sekä 112-mobiilisovellus puhelimessa, nopeuttavat avun saamista, mikäli sellaiselle on tarvetta.

Riskien hallinnassa omaan intuitioon luottaminen on tärkeää, mutta on hyvä pysähtyä miettimään asioita myös tietoisesti ja suunnitelmallisesti. Huomioita tehtiin siitä, että se, mikä itselle on itsestäänselvyys ei välttämättä ole sitä toiselle. Tukihenkilötyö yhdistyksessä toimii harjoittelijoita ja opiskelijoita säännöllisesti, joten heidän huolellinen perehdyttämisensä työhön voi ennaltaehkäistä vaaratilanteita ja lisätä turvallisuudentunnetta, kun toimintaohjeet ovat selvät. Esimerkiksi työturvallisuuslakiin perehtyminen voi auttaa turvallisuusohjeiden laatimisessa, sillä näin voidaan varmistua siitä, että toiminnan turvallisuus täyttää laissa määritellyt puitteet.

Tukihenkilötyö yhdistyksen toiminnassa retkille siirrytään monesti yhteiskuljetuksella niin, että autoa kuljettaa joku työntekijöistä. Kun autolla liikutaan paljon ja sillä kuljetetaan

asiakkaita, on liikennekäyttämiseen kiinnitettävä erityisen paljon huomiota. Onnettomuuksien ennaltaehkäisyssä esimerkiksi liikenteessä ennakoiminen, rauhallisuus ja reittien suunnitteleminen ovat tärkeitä ja ne myös vaikuttavat toiminnan sujuvuuteen. Kommunikointi työntekijöiden välillä on ensiarvoista, sillä näin voidaan vähentää informaation heikosta kulusta johtuvaa epäluottamusta ja turhautumista, jotka saattavat lisätä sekä turvallisuusriskejä, että aiheuttaa epäluottamusta ihmisten välille. Keskustelussa tuotiin esille se, että työpajoissa esittämiemme kysymysten ja asioiden kyseenalaistamisen myötä yhdistyksessä on herätty ajattelemaan asioita, jotka eivät muuten välttämättä tulisi mieleen.

Työpajassa sovimme, että Tukihenkilötyö yhdistys lähettää Green Care -kurssillaan tehtyjä tehtäviään meille luettavaksi ja kommentoitavaksi. Sen tarkoituksen oli helpottaa ajan tasalla pysymistä, kun olisimme tietoisia, miten kurssi etenee ja antaa yhdistyksen työntekijöille vinkkejä ja palautetta kurssia varten ja siten tukea heidän oppimistaan.

Tukihenkilötyö yhdistys lähetti meille vielä ennen opinnäytetyöprosessimme päättymistä laatutyökirjansa version siinä muodossa, jossa se sillä hetkellä oli. Työkirjan täyttäminen oli saatu hyvään alkuun ja sisältö mukaili tässä opinnäytetyössä käsiteltyä aineistoa.

Tämä työpaja oli opinnäytetyöprosessimme viimeinen ja jatkossa kommunikointi tapahtui vain sähköisesti. Green Care -kurssin päättämiseksi ja laatutyökirjan valmiiksi saamiselle tavoitteena on ensi syksy, jonka jälkeen Tukihenkilötyö yhdistyksen on tarkoitus hakea laatumerkkiä.

## 10 Yhteenveto tutkimustuloksista

### 10.1 Osallistavaa & tasavertaista virkistystoimintaa

Tukihenkilötyö yhdistyksen luontotoiminta (kuvio 11) on voimaannuttavaa ja aktivoivaa kokemuksia tuottavaa harrastus- ja virkistystoimintaa, jonka peruselementteihin kuuluvat muun muassa metsät, vesistöt, kaksi viljelyspalstaa, majoitustilat luonnossa sekä nuotiopaikat. Yhdistyksen retken toiminnallisen ytimen muodostavat pitkälti nuotion ympärillä oleminen, kahvi, syöminen, vapaamuotoinen liikkuminen luontoympäristössä sekä keskustelu. Tavoitteena on edesauttaa asiakkaiden voimaantumista ja tukea osallisuuden vahvistumista yhteisöllisen tekemisen, yhteisen vastuunkannon ja tasavertaisen toimijuuden kautta. Ihmisen kohtaaminen koetaan luonnossa helpommaksi, sillä luonnossa hierarkkiset roolijaot loivenevat, minkä on myös koettu auttavan asiakkaita avautumaan. Työntekijät pyrkivät toimimaan asiakkaan rinnalla, eivät yläpuolella, jolloin asiakkaan oman asiantuntijuuden ja osaamisen esille tulo mahdollistetaan. Yhteisten tavoitteiden, eli osallisuuden ja hyvinvoinnin tukemisen lisäksi toiminnassa pyritään huomioimaan myös kunkin asiakkaan yksilölliset tavoitteet.

Koska asiakkaiden kanssa toimitaan ihmisyys edellä, aineistoa analysoidessa asunnottomuuden merkitys toiminnalle oli melko vähän esillä. Päihde- ja mielenterveysongelmat vaikuttavat

toimintaan jonkin verran, mutta eivät korostuneet analyysissa suuresti. Tukihenkilötyö järjestää kuitenkin toisinaan kohdennettuja virkistysretkiä esimerkiksi jonkun tietyn kuntoutuspalvelun piirissä oleville.

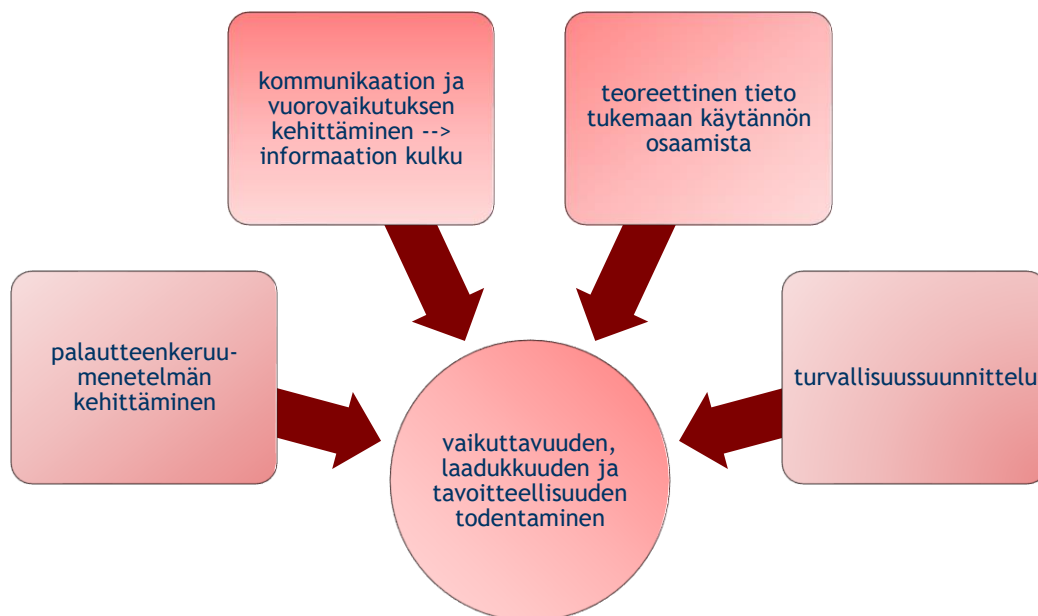
Tukihenkilötyö yhdistyksessä osaaminen perustuu pitkälti kokemuksellisuuteen ja käytännön tuntemukseen yhdistettynä koulutukseen sekä verkostoyhteistyöhön. Toimintaa toteutetaan ympäristöä vaalien jokaisen asiakkaan osallistuessa toimintaan omalla vastuullaan.



Kuvio 11: Luontotoiminnan toteuttamistavat Tukihenkilötyö yhdistyksessä

## 10.2 Kehittämiskohteena vaikuttavuuden, laadukkuuden & tavoitteellisuuden todentaminen

Tukihenkilötyö yhdistyksen kehitystarpeita tarkastellessa esiin nousi vahvasti tavoitteellisuuden ja vaikuttavuuden seuraaminen sekä mittaaminen (kuvio 12).



Kuvio 12: Tukihenkilötyö yhdistyksen kehittämistarpeet

Vaikuttavuuden todentamisessa ja laadunhallinnassa tärkeää on saada esiin asiakkaiden kokemukset, johon palautteenkeruumenetelmän kehittäminen oli yksi ratkaisu. Palautteen keruussa tärkeäksi koettiin helppo toteutettavuus luontoympäristössä sekä sen dokumentointi kirjallisesti.

Naisnäkökulmaan on hyvä kiinnittää huomiota entistä enemmän, sillä haasteita saattaa aiheuttaa asiakaskunnan miesvaltaisuus. Kehittämiskohteena on siis se, miten madalta naisten kynnystä osallistua toimintaan.

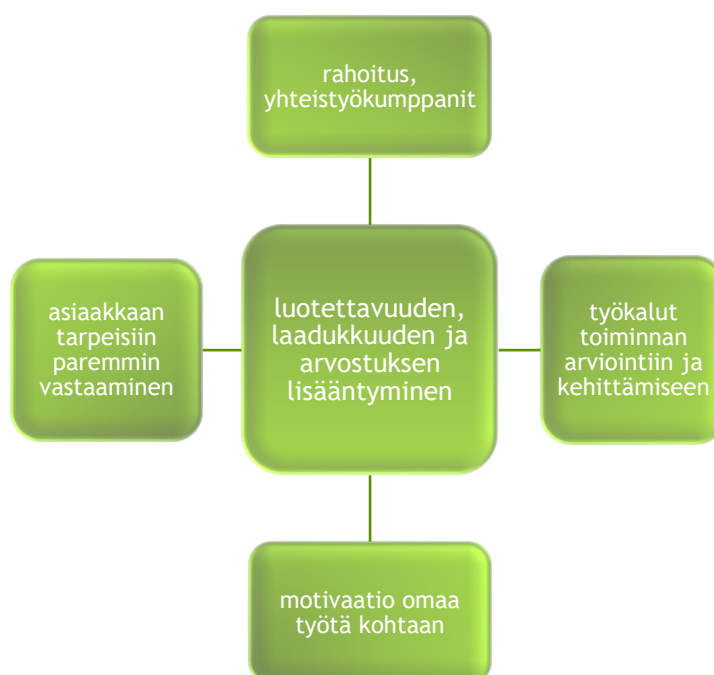
Kehitystarpeena oli myös kommunikointi ja vuorovaikutus, johon parannusehdotukseksi ilmeni esimerkiksi palaverit jokaisen retken päätteeksi, jolloin käytäisiin läpi onnistumiset ja haasteet. Suunnittelu ja järjestelmällisyys vaativat kehittämistä konkreettisilla teoilla, kuten tavaroiden huolellisella pakkaamisella tai selkeillä vastuualueiden jaoilla.

Teoreettista tietoa lisäämällä haluttiin helpottaa jo olemassa olevan käytännön osaamisen saantoamista ja todentamista sekä vahvistaa ammatillisuutta, jota täytyy kehittää ja päivittää jatkuvasti.

Turvallisuuden lisäämiseksi toimintamalleja erilaisia skenaarioita varten olisi hyvä miettiä etukäteen ja huomioida niissä myös asiakasryhmän erityispiirteet. Myös ensiapukoulutuksen ajantasaisuudesta ja harjoittelijoiden huolellisesta perehdyttämisestä huolehtimalla sekä erilaisiin lakeihin, kuten työturvallisuuslakiin perehtymällä voidaan turvallisuustekijöitä parantaa.

### 10.3 Laatumerkin & hakuprosessin etuna luotettavuuden, laadukkuuden & arvostuksen lisääntyminen

Green Care -laatumerkillä olisi monia hyötyjä ja positiivisia vaikutuksia yhdistyksen toiminnalle (kuvio 13).



Kuvio 13: Green Care -laatumerkin & hakuprosessin hyödyt Tukihenkilötyö yhdistykselle

Laatumerkki tarjoaisi toiminnan toteuttamiselle selkeät suuntaviivat, jotka perustuvat Green Care -toimintatapaan, tutkittuun tietoon ja teoriaan ja sitä kautta lisääisi toiminnan luotettavuutta, laadukkuutta ja arvostusta esimerkiksi rahoitusta tai uusia yhteistyökumppaneita haettaessa. Laatumerkki toisi yhdistykselle näkyvyyttä ja nostaisi esille sen erityisosaamisen, joka on yksi yhdistyksen valttikorteista. Esimerkiksi vuonna 2011 julkaistussa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisussa ”Green Care sosiaalisena innovaationa suomalaisessa palvelujärjestelmässä” Green Care nähdään nousevana lisäarvoa niin asiakkaalle kuin palveluntuottajallekin tuovana toiminnanmuotona sosiaalipalveluissa (Soini, Ilmarinen, Yli-Viikari, Kirveennummi, 2011).

Jo laatumerkin hakuprosessi on tarjonnut yhdistykselle hyvät työkalut toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Hakuvaiheessa Green Care -menetelmän ydinajatus on selkeytynyt ja

muodostanut toiminnalle punaisen langan, jota seurata. Prosessin aikana on todettu laadunhallinnan helpottuvan, kun osaaminen yhdistetään tutkimustietoon ja tekemistä sanoitetaan. Myös palveluprosessi on konkretisoitunut ja sitä kautta toiminnan tavoitteet jäsenyneet selkeämmiksi. Prosessin myötä on herätty ajattelemaan asioita, jotka eivät välttämättä muuten olisi tulleet mieleen sekä pohtimaan enemmän esimerkiksi asiakasryhmän erityispiirteitä. Saadut positiiviset kokemukset prosessista lisäävät motivaatiota omaa työtä ja työn kehittämistä kohtaan.

#### 10.4 Työpajojen & teoriaopintojen kautta kohti laatumerkkiä

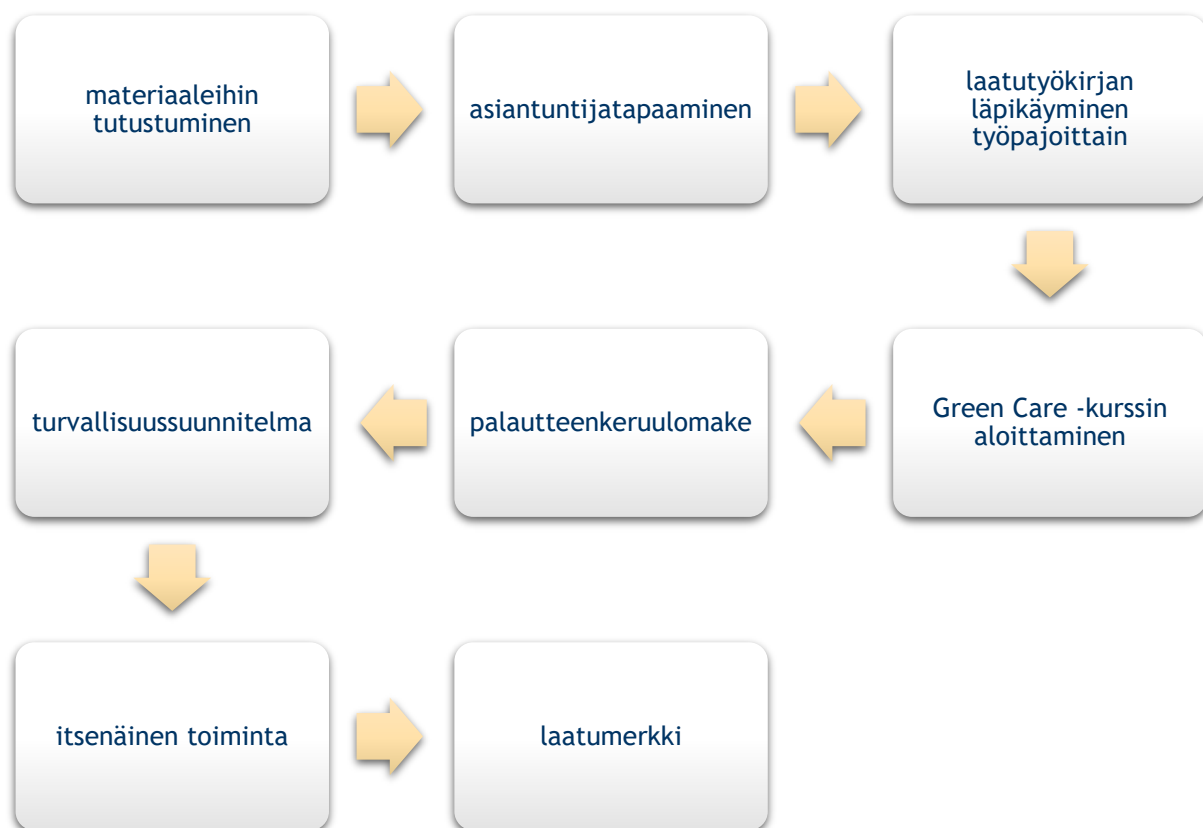
Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -laatumerkin hakuprosessi käynnistyi opinnäyte-työmme myötä ja siten alkuvaihe mukaili opinnäytetyömme kehittämisprosessia. Laatumerkin hakuprosessiin kuului laatutyökirjaan perehtyminen opinnäytetyön työpajoissa ja sen huolellinen ja perusteellinen täyttäminen, joka tapahtui Tukihenkilötyö yhdistyksen itse määrittämässä tahdissa jatkuen edelleen. Työpajojen rooli hakuprosessissa oli ideointi, vahvuuksien ja kehittämiskohteiden määrittely, laatutyökirjan sisältöön tutustuminen ja prosessin eteenpäin vieminen suunnitelmallisesti. Asiakkaat eivät osallistuneet työpajoihin, mutta laadunhallinnan kehittämiseksi ja vaikuttavuuden dokumentoimiseksi hakuprosessiin kuului yhdistyksen palautteenkeruujärjestelmän kehittäminen uuden palautelomakkeen luomisen ja testaamisen myötä.

Hakuprosessin myötä järjestetyn toiminnan vahvuudet, tavoitteet, koulutukset, kokemukset, yhteistyökumppanit ja saavutukset tulevat kuvattua laatutyökirjaan ja näin tehdään kokemuksellinen tieto ja osaaminen näkyväksi täydentäen sitä tutkimustiedolla. Prosessin myötä Tukihenkilötyö yhdistyksen palvelutyypiksi määrittyi Luontovoima.

Yksi hakuprosessin keskeisimmistä vaiheista on Green Care -kurssin suorittaminen ja Tukihenkilötyö yhdistys valikoi itselleen sopivimmaksi kurssin, jossa Green Caren lisäksi syvennetään osaamista Blue Careen. Tukihenkilötyö yhdistyksessä hakuprosessiin kuului myös tapaaminen Green Care -asiantuntija Tuomo Salovuoren kanssa, minkä tarkoituksena oli saada uusia näkökulmia prosessiin. Osaksi hakuprosessia voidaan luokitella myös ensiaputaitojen päivittäminen ensiapukoulutuksella.

Prosessin aikana yhdistys nimitti itselleen Green Care -vastuuhenkilön ja kehitti erilaisia asiakirjoja suunnitelmallisuuden ja turvallisuuden tukemiseksi, kuten toimintasuunnitelman, varustetarkistusluettelon ja turvallisuussuunnitelman.

Tukihenkilötyö yhdistyksen laatumerkin hakuprosessin on vielä kesken, mutta sen pääkohdat ovat kuvan 14 mukaan materiaaleihin tutustuminen, asiantuntijatapaaminen, laatutyökirjan läpikäyminen työpajoittain, Green Care -kurssin aloittaminen, palautelomakkeen kehittäminen, turvallisuussuunnitelman tekeminen, itsenäinen toiminta ja laatumerkin hakeminen. Green Care -kurssia tullaan suorittamaan mahdollisesti vuoden loppuun saakka ja samanaikaisesti laatutyökirjaa täytetään pikkuhiljaa, minkä jälkeen on varsinaisen laatumerkin hakemisen vuoro.



Kuvio 14: Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -laatumerkin hakuprosessi pääpiirteittäin

## 11 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusta tehdessämme meidän tuli varmistaa, että käytämme hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Koska tutkimuksessa oli osallisena ihmisiä, meidän täytyi kiinnittää huomiota esimerkiksi osapuolten anonyymiteettiin ja varmistaa yhdistyksen työntekijöiden kanta esimerkiksi siihen, haluavatko he esiintyä opinnäytetyössä omilla nimillään ja voiko työhön sisällyttää heidän ammatilliset esittelynsä. Asian varmistamiseksi selvitimme kaikkien osapuolten mielipiteen nimien julkaisusta vielä juuri ennen työn lopullista julkaisua sekä annoimme mahdollisuuden vaikuttaa omaan esittelytekstiinsä.

Kaikkien prosessiin osallistuneiden kanssa käytiin läpi tutkimuksen aihe, tarkoitus, toteutustavat ja tarvittavat suostumukset sekä kerättävän materiaalin laatu ja käyttötarkoitus. Heti alussa haimme tutkimusluvan Tukihenkilötyö yhdistykseltä. Tutkimusaineiston keräsimme teemahaastattelun ja havainnoinnin menetelmiä mukailien ohjaamalla työpajoja fasilitoinnin ja valmentavan johtamisen periaattein. Fasilitoinnin ja valmentavan johtamisen periaatteita noudattaen lähtökohtaisesti kaikki kerätty tutkimusaineisto oli työpajoihin osallistuneiden työntekijöiden itse tuottamaa sisältöä. Työpajat dokumentoitiin äänittämällä sekä tekemällä muistiinpanoja, joiden pohjalta luotiin viralliset työpajamuistiot. Jokaisella osapuolella oli oikeus tarkastaa muistiot ja tehdä niihin halutessaan korjauksia tai muutoksia.

Tutkimuksessa oli tarkoitus aidosti osallistaa työntekijöitä ja löytää oikeasta todellisesta tarpeesta kumpuava kehittämiskohde ja löytää yhdessä heille toimivat tavat kehittää toimintaansa. Prosessissa tärkeää oli työntekijöiden aito kuuleminen ja asiantuntijuuden arvostaminen, ja samalla omien tulkintojen ja näkemysten sivuun asettaminen, jotta kehitys olisi sitä mitä työntekijät tarvitsevat, eikä meidän näkemyksemme asiasta. Osallisuuden toteutuminen vaati meiltä tarpeenmukaista riittävää tiedonantoa esimerkiksi prosessin etenemisestä, sen tavoitteista ja myös vaatimuksista, jotta työntekijät pystyivät sisäistämään prosessin kokonaisuudessaan ja siihen liittyvät asiat ja muodostamaan siitä oman mielipiteensä. Alusta alkaen kaikille osapuolille oli selvä, että todellisen työn ja kehittämisprosessin tekevät työntekijät itse omista lähtökohdistaan omaa asiantuntijuuttaan hyödyntäen.

Opinnäytetyön ja kehittämisprosessin tarkoituksena ei ollut romuttaa vanhoja toimintatapoja, vaan tarjota mahdollisuus kehittää hyvää toimivaa toimintaa edelleen. Prosessin aikana kävimme työelämäedustajien kanssa jatkuvaa keskustelua työn merkityksestä heille ja heidän työlleen sekä pyrimme tunnustelemaan ja huomioimaan myös mahdolliset muutosprosessin tuomat tunteet, sillä tiedostimme, että muutosprosessin tuomat muutokset esimerkiksi oman työn tekemiseen voivat aiheuttaa esimerkiksi epävarmuutta ja kyseenalaistamista. Prosessin avoin, keskusteleva ja hyväksyvä ilmapiiri ylläpiti kaikkien osapuolien positiivista suhtautumista niin prosessiin kuin tuleviin muutoksiinkin.

## 12 Luotettavuus

Toimintatutkimuksen tarkoituksena ei ole tuottaa yleispäteviä tai muihin tapauksiin siirrettäviä tutkimustuloksia, vaan tulosten on tarkoitus päteä vain kyseessä olevassa tapauksessa. Jos tulokset pätevät vain kyseessä olevassa tapauksessa, lisää se tutkimuksen luotettavuutta. Toimintatutkimuksen tuloksia voidaan arvioida joiltakin osin myös laadullisen tutkimuksen luotettavuusmittareiden avulla. Luotettavuuden lisäämiseksi on tärkeää varmentaa tutkimustulokset tutkittavilta, esimerkiksi niin, että he käyvät läpi tulokset ja kertovat oman mielipiteensä tutkijan tulkinnoista. Jos tutkittavat ovat samaa mieltä tulkinnoista, lisää se tulkintojen luotettavuutta. (Kananen 2009, 96.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena ei ollut tuottaa tilastoitavaa tai yleispätevää tietoa, jota voisi siirtää toisiin tapauksiin, vaan tavoitteena oli kehittää juuri tämän yhdistyksen toimintaa. Alussa selvitystyötä tehdessämme punnitsimme tarkasti, mitä menetelmiä tulisi käyttää, jotta ne palvelisivat tarvetta ja veisivät meitä kohti tavoitetta sekä miten saisimme raportoitua prosessin tarpeeksi laadukkaasti ja tarkasti. Aloitimme työpajojen dokumentoinnin käsin kirjoitettujen muistiinpanojen varassa, mutta nopeasti ymmärsimme, että dokumentointia ohjaa dokumentoijan tulkinta siitä, mikä on tärkeää ja tarpeellista dokumentoida. Oleellista tietoa voi mennä ohi myös sen vuoksi, että kaikkea ei yksinkertaisesti ehdi kirjoittamaan tai ajatukset herpaantuvat hetkeksi. Sen vuoksi päätimme vaihtaa muistiinpanojen kirjoittamisen työpajojen keskustelujen äänittämiseen, joiden perusteella teimme viralliset työpajamuistiot. Äänittämällä saimme talteen myös sillä hetkellä merkityksettömältä tuntuvat asiat ja pystyimme analysoimaan aineistoa huolellisemmin. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa suuri painoarvo on Tukihenkilötyö yhdistyksen prosessiin osallistuneen henkilöstön mielipiteissä kehittämisprojektin onnistumisesta. Työpajojen dokumentoinneista kootut työpajamuistiot lähetimme työpajoihin osallistuneille tarkastettaviksi ja hyväksyttäväksi. Jokainen muistio hyväksyttiin sellaisenaan, eikä korjauksia tullut, josta voidaan päätellä aineistonkeruun olleen luotettavaa.

Tieteellisen tutkimuksen perusasia on tutkimustulosten luotettavuus. Luotettavia tuloksia saadaan käyttämällä tieteellisiä yleisesti hyväksytyjä tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä oikein. Riittävän tarkka dokumentointi on luotettavuuden kannalta erittäin tärkeää, jotta tulokset voidaan selkeästi osoittaa. Tutkimuksen laadun ja luotettavuuden kannalta olennaista on oikeiden ja perusteltujen menetelmien käyttäminen sekä tutkijan objektiivisuus. Tutkijan tulee olla valinnoissaan objektiivinen, jotta tutkimustulokset eivät vääristy tutkijan omien valintojen, tulkintojen ja näkemysten mukaan. Tulosten tulkintojen on oltava läpinäkyviä ja helposti luettavissa aineistosta, jotta myös ulkopuolinen voi päätyä arviossaan samaan lopputulokseen. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkimuksessa mukana olleet ovat samaa mieltä tutkijan kanssa tutkimuksen tuloksista. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta aineiston laatu ratkaisee aineiston määrän sijaan. (Kananen 2009, 115-116.)

Prosessin onnistumisen ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta oli erittäin tärkeää olla jatkuvassa keskusteluyhteydessä prosessin eri osapuolien kanssa. Tarkoituksena oli saada aikaan uusia toimintamalleja, jotka otetaan aidosti käyttöön ja niihin sitoudutaan. Muutokseen osallisten mielipiteillä oli siis suurta merkitystä luotettavuudenkin kannalta, sillä jos he eivät olisi tyytyväisiä muutokseen, niin jollakin tasolla työtämme voisi pitää epäonnistuneena.

### 13 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Tukihenkilötyö yhdistyksen toimintaa sellaiseksi, että sillä olisi edellytykset hakea Green Care Finland ry:n LuontoVoimaa -laatumerkkiä. Laatumerkin haku edellyttää laatutyökirjan täyttämistä, turvallisuussuunnitelman tekemistä sekä teoreettisen Green Care osaamisen hankkimista, joten kehittämisprosessin lähtökohtaisena tavoitteena ei ollut laatumerkin varsinainen hakeminen tai saaminen, vaan hakuprosessin käynnistäminen ja työntekijöiden ohjaaminen kohti omien vahvuuksien löytämistä ja hyödyntämistä sekä sitä kautta oman työn ja samalla koko yhdistyksen toiminnan kehittäminen. Työpaikkojen ohjaaminen fasilitoinnin ja valmentavan johtajuuden periaatteita noudattaen sopi tarkoitukseen hyvin, sillä tarkoituksena ei ollut antaa vastauksia, vaan ohjata työntekijöitä reflektoimaan toimintaansa ja sitä kautta löytämään itselleen ja juuri tälle toiminnalle sopivat tavat toimia. Tarkoitus ei ollut luoda asetelmaa, jossa ulkopuolelta sanellaan, kuinka heidän tulisi toimintaa muuttaa, vaan käynnistää aidosta tarpeesta ja halusta kumpuava kehittämisprosessi.

Tärkein rooli koko kehittämisprosessissa oli siihen osallistuvilla työntekijöillä, joilla on jo vaa-dittavat tiedot ja taidot muokata asiakaslähtöisestä luontotoiminnasta laadukasta Green Care -toimintaa. Green Care -toimintaa toteuttaakseen työntekijöiden on kehitettävä jatkuvasti toimintansa ammatillisuutta, tavoitteellisuutta ja vastuullisuutta. Näiden tavoitteiden toteutumista tuki kehittämisprosessin eteneminen Green Care -laatutyökirjan mukaan, mikä ohjasi tarkastelemaan ja arvioimaan toimintaa näistä näkökulmista. Green Care -kurssi tarjosi työntekijöille teoreettisen tiedon toiminnan tueksi.

Kehittämisprosessin yhtenä kulmakivenä oli muuttaa toiminta tietoiseksi tekemiseksi, jossa toimintaa suunnitellaan ja arvioidaan ja toiminnan lähtökohtana toimii Green Care -toimintatapa ja teoriatieto. Ennen kehittämisprosessia luontotoimintaa oli toteutettu vahvalla kokemusperäisellä osaamisella ja sen hyödyt asiakasryhmälle olivat olleet havaittavissa. Toiminnasta ei kuitenkaan ollut suoranaisesti kerätty palautetta vaan toimintaa oli arvioitu pääasiassa havainnoimalla asiakkaita ja yleistä tunnelmaa sekä vastaanottamalla suoraa asiakaspalautetta. Kehittämisprosessin aikana toiminnasta on tullut tietoisempaa, sillä muun muassa työntekijöiden Green Care tieto karttui kurssin myötä, jolloin toiminnalla on myös tutkimuksiin nojaava teoreettinen pohja. Prosessin aikana työntekijät ovat kehittäneet muun muassa asiakaspalautelomakkeen, jolla kerätään kirjallinen palaute jokaiselta toimintakerralta. Työntekijät suunnittelivat myös toiminnanpurku ja -arviointi keinoja, kuten esimerkiksi ohjaajan päiväkirjan pitämistä ja asiakasraadin muodostamista.

Opinnäytetyöprosessin aikana kehittämisprosessi eteni paljon esimerkiksi laatutyökirjan täyttämisen sekä turvallisuussuunnitelman osalta, mutta tarvittavan teoriatiedon takaava Green Care -kurssi jatkuu vielä. Toimintatutkimuksen periaatteiden mukaan kehittämisprosessi kuitenkin jatkuu tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen työntekijöiden itsensä johtamana.

Opinnäytetyöprosessin aikana loimme yhdessä kehittämisprosessille suuntaviivat ja tavoitteet sekä työkalut ja -tavat tavoitteiden saavuttamiseksi.

Syksyllä 2018 suoritettujen 10 viikon harjoittelut Asumaksi -hankkeessa loivat hyvän pohjan opinnäytetyön tekemiselle. Harjoittelujen aikana olimme aktiivisesti mukana toiminnassa, jolloin havainnoimme laajasti luontotoimintaa sekä yhdistyksen ja hankkeen yleisiä toimintatapoja. Harjoitteluiden ansiosta olimme melko hyvin sisällä toiminnassa ja tutustuneet niin työntekijöihin kuin asiakkaisiin, joten meillä oli jo olemassa ymmärrys yhdistyksen toiminnasta ja toimintakulttuurista. Harjoittelukokemukset vaikuttivat opinnäytetyöprosessin taustalla esimerkiksi havainnointiin ja tulkintoihin, sillä olimme jo harjoittelun aikana käyneet työntekijöiden kanssa keskustelua toiminnan vahvuuksista ja kehittämiskohdista ja meillä oli jo jonkinlainen käsitys mihin asioihin tulisi erityisesti kiinnittää huomiota. Harjoitteluiden takia emme voineet tarkastella toimintaa täysin ulkopuolisen silmin, mikä osaltaan saattoi vaikuttaa jollakin tasolla esimerkiksi työpajojen fasilitointiin.

Opinnäytetyöprosessista oli kuitenkin suuri hyöty sekä toimeksiantajalle, että meille itsellemme. Se antoi paljon tietoa ja kokemusta Green Care -toiminnasta ja laatumerkin hakemisesta, mutta ylipäänsä kehittämistyön suunnittelusta, toteuttamisesta ja johtamisesta. Vaikka tavoitteenamme ei ollut tuottaa yleispätevää tietoa, voi tämän kaltaisen prosessin tutkimisesta ja raportoisesta olla hyötyä tulevaisuudessa työelämässä joko Green Care -toiminnassa tai jossain muussa kehittämistoiminnassa. Tämä opinnäytetyö voi myös toimia tulkinnan mukaan joko positiivisena tai vältettävänä mallina jollekin toiselle taholle, joka haluaa toteuttaa samankaltaisen prosessin.

Tukihenkilötyö yhdistys kokee prosessin järkevöittäneen luontovaikutteista toimintaansa ja haastavan kehittämään sitä vaikuttavuusnäkökulmasta käsin jatkossakin. Green Care -käsitteistön ja toimintatavan laajuus yllätti prosessiin osallistuneet työntekijät, mutta opinnäytetyö toimi Green Care -laatumerkin hakuprosessin ja laatutyökirjan täyttämisen tukena innostavasti. Tukihenkilötyö yhdistys määrittelee opinnäytetyömme heille hyödylliseksi ja painoarvoa antavaksi, sillä tutkimuksessamme kuvasimme toimintaa rehellisesti, mutta arvostavasti. Koska toimintaa on nyt tutkittu ja arvioitu kriittisesti, on sitä helpompaa kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita turvallisesti ja laadukkaasti. Työntekijöiltä saadun palautteen mukaan yhteistyö kanssamme oli sujuvaa, vuorovaikutteista ja inspiroivaa ja he toivovat yhteistyön Laurea-ammattikorkeakoulun ja sen opiskelijoiden kanssa jatkuvan tiiviisti tulevaisuudessa.

Tämä kehittämisprosessi voi lisäksi käynnistää muitakin muutosprosesseja Tukihenkilötyö yhdistyksessä. Ehkä havaitaan, että suuntaviivoja lisäämällä toiminta voitaisiin nostaa uudelle tasolle niin ammatillisesti kuin vaikuttavuudenkin kannalta. Kehittämisprosessi ja yleinen kehittyminen ovat tärkeitä yhdistykselle, jotta se pysyy mukana kehityksessä ja uudistuksissa.

On tärkeää kulkea aikansa mukana, jotta voi tarjota ajanmukaisia, vaikuttavia ja innovatiivisia palveluita, jotka vastaavat aitoon tarpeeseen.

## Lähteet

## Painetut

Dahl, P. & Hirschovits. 2002. Tästä on kyse - Tietoa päihteistä. 4. uudistettu painos. Helsinki: YAD Youth Against Drugs ry.

Eskola, 2001a: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hämäläinen, T. & Savolainen, K. 2016. Toiminta kuntoutumisessa - päämäärä ja väline. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Lahti, J. & Pienimäki, A. 2004. Päihdekuntoutus rakentuu sosiaaliselle perustalle. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. 7. lisäpainos. Helsinki: Stakes.

Nummi, P. 2007. Fasilitaattorin käsikirja. Tarina siitä miten Ykä Hirvi vie ryhmän tuskasta tulokseen. Helsinki: Edita.

Saarelainen, R. & Annala, T. 2007. Päihdetyö. Teoksessa Vuori-Kemilä, A., Stengård, E., Saarelainen, R. & Annala, T. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Helsinki: WSOY.

Salonen, K. 2010. Mielen luonto. Eko- ja ympäristöpsykologian näkökulma. Helsinki: Green Spot.

Soini, K. 2014. Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. Jokioinen: MTT.

Suomi, A. Juusola, M & Anundi, E. 2017. Vihreä hoiva ja voima. Koulutuskeskus Artemia.

Tanskanen, S. 2015. Toiminnallisuus ryhmämuotoisessa asiakastyössä. Teoksessa Näkki, P. & Sayed, T. (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Vehmasto, E. 2014. Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. Jokioinen: MTT.

#### Sähköiset

Asuvaksi-hanke. 2018. Tukihenkilötyö ry. Luettu 2.11.2018. <http://tukihenkilotyö.fi/asuvaksi-hanke/>

Green Care Finland yhdistys. Green Care Finland ry. Luettu 1.4.2019. <http://www.gcfinland.fi/yhdistys/>

Heikkilä, L. (toim.) 2014. Meahcceterapiija - Mettäterapia. Kulttuurilähtöistä päihdetyötä luonnossa. Luettu 5.4.2019. <http://www.samisoster.fi/wp-content/uploads/2014/09/Meahcceterapiija-Mett%C3%A4terapia-tutkimus.pdf>

Kaikkonen, H., Virkkunen, V., Kajala, L., Erkkonen, J., Aarnio, M. & Korpelainen, R. 2014. Terveyttä ja hyvinvointia kansallispuistoista - Tutkimus kävijöiden kokemista vaikutuksista.

Kantoluoto, A. 2011. Kertomuksia asunnottomuudesta. Helsinki: Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28110/kertomuksia%20asunnottomuudesta.pdf?sequence=2>

Laatumerkkien hakuprosessi. Green Care Finland ry. Luettu 9.11.2018 <http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/219/Laatumerkkien-hakuprosessi.pdf>

Laatumerkkiesite. Green Care Finland ry. Luettu 9.11.2018 [http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/232/Green-Care-\\_laatumerkkiesite-final-31.1.17.pdf](http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/232/Green-Care-_laatumerkkiesite-final-31.1.17.pdf)

Luontohoiva & Luontovoima. Green Care Finland ry. Luettu 1.4.2019. <http://www.gcfinland.fi/green-care-/luontohoiva---luontovoima/>

Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja A 208. Luettu 5.4.2019. <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Asarja/a208.pdf>

Mielenterveystalo Päihteet. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Luettu 8.4.2019. [https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/mielenterveys\\_puheeksi/Pages/paihteet.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/mielenterveys_puheeksi/Pages/paihteet.aspx)

MTT, THL & Lapin AMK 2014. Green Care -työkirja. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos sekä Lapin ammattikorkeakoulu. Verkkojulkaisu. Saatavilla: [www.mtt/greencare](http://www.mtt/greencare).

Osallisuus. 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 28.3.2019. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Tietoa asunnottomuudesta. 2018. Asunto Ensin. Luettu 2.11.2018. <https://asuntoensin.fi/tietoa/>

Tuohimetsä, S. & Rantanen, M. 2017. Blue Care Hyvinvointia luonnonvesistä. Luonnonvarakeskus. Luettu 20.4.2019. <https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/541437/BLUECARE%20METS%C3%83%E2%80%9EMME2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toimintakyvyn ulottuvuudet. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 30.03.2019. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

Tukihenkilötyö yhdistyksen arvot. 2018. Tukihenkilötyö ry. Luettu 1.11.2018.  
<http://tukihenkilotyö.fi/yhdistys/arvot/>

Tukihenkilötyö yhdistyksen strategia vuosille 2018-2023. 2018. Tukihenkilötyö ry. Luettu 1.11.2018. <http://tukihenkilotyö.fi/strategia/>

Tukihenkilötyö yhdistyksen säännöt. 2018. Tukihenkilötyö ry. Luettu 1.11.2018.  
<http://tukihenkilotyö.fi/saannot/>

Tukihenkilötyö yhdistyksen rahoitus. 2018. Tukihenkilötyö ry. Luettu 1.11.2018.  
<http://tukihenkilotyö.fi/rahoitus/>

Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. 2013. Valmentava johtajuus. Alma Talent.  
<http://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/CAGBCXJTFF>

Vihreä Veräjä. 2019. Vihreä Veräjä - hyvinvointia luonnosta. Luettu 5.4.2019.  
<https://www.vihreaveraja.fi/vihrea-veraja/>

Julkaisemattomat

Flinck, S. & Karsikas, W. 2018. Asuvaksi-projekti -esittely 2018-2020.

Puhakka, S. 2018. Valmentava johtajuus -luento. Laurea-ammattikorkeakoulu 2018.

Tukihenkilötyö yhdistys ry. 2018. Infolehtinen.

## Kuviot

Kuvio 1: Laatumerkin hakuprosessin osa-alueet.....	17
Kuvio 2: Prosessin syklisyys .....	24
Kuvio 3: Työpajojen vaiheet .....	25
Kuvio 4: Aineiston analysoinnin vaiheittainen eteneminen .....	26
Kuvio 5: Havainnointikuva aineiston luokittelusta värikoodein.....	28
Kuvio 6: Kooste ensimmäisestä työpajasta .....	28
Kuvio 7: Kooste toisesta työpajasta .....	30
Kuvio 8: Kooste kolmannesta työpajasta .....	32
Kuvio 9: Kooste neljännestä työpajasta .....	34
Kuvio 10: Kooste viidennestä työpajasta .....	36
Kuvio 11: Luontotoiminnan toteuttamistavat Tukihenkilötyö yhdistyksessä .....	42
Kuvio 12: Tukihenkilötyö yhdistyksen kehittämistarpeet.....	43
Kuvio 13: Green Care -laatumerkin & hakuprosessin hyödyt Tukihenkilötyö yhdistykselle.....	44
Kuvio 14: Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -laatumerkin hakuprosessi pääpiirteittäin .	46

## Liitteet

Liite 1: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta (lomake asiakkaille) .....	57
Liite 2: Alkukartoitushaastattelukysymysrunko.....	58
Liite 3: Tutkimuslupahakemus.....	59
Liite 4: Green Care -laatutyökirja .....	60

Liite 1: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta (lomake asiakkaille)

## Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen työnimi: Tukihenkilötyö yhdistyksen Green Care -kehittämisprosessi

Tutkimuksen tekijät: Ilona Piironen ja Elina Sarkkinen

Tutkimus on osa sosionomiopintojemme opinnäytetyötä, jossa tarkoituksenamme on auttaa Tukihenkilötyö yhdistystä kehittämään omaa Green Care toimintaansa ammatillisesti ja tavoitteellisesti. Tutkimus tapahtuu toimintatutkimuksen muodossa kehittämisprosessina. Tutkimusaineiston keräämme Tukihenkilötyö yhdistyksen työntekijöille järjestetyillä työpajoilla ja havainnoimalla heidän työskentelyään syksyllä 2018 ja keväällä 2019. Työskentelyyn voi sisältyä suoraa asiakaskontaktia, mutta havainnointimme keskittyy työntekijöiden toimintaan. Dokumentoimme aineiston äänittämällä, kirjoittamalla tai valokuvaamalla. Tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyydet säilyvät anonyymeina ja siihen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimusta varten kerättyä aineistoa ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaan se hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostumus:

Olen tietoinen tutkimuksen tarkoituksesta ja siitä, että voin keskeyttää siihen osallistumisen tutkimuksen kaikissa vaiheissa sekä kieltää minua koskevan aineiston käyttämisen.

Annan suostumukseni siihen, että sosionomiopiskelijat Ilona Piironen ja Elina Sarkkinen voivat havainnoida Tukihenkilötyö yhdistyksen toimintaa sen kohdistuessa minuun tai ollessani osallisena Tukihenkilötyöyhdistyksen järjestämässä toiminnassa. Annan myös luvan käyttää saatuja tietoja tutkimuksen tarpeisiin.

Tästä sopimuksesta on tehty kolme kappaletta, kaksi tutkijoille ja yksi tutkimukseen osallistuvalle.

Vantaalla \_\_. \_\_. 2019

---

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus

Liite 2: Alkukartoitushaastattelukysymysrunko

1. Mitkä ovat Tukihenkilötyö yhdistyksen vahvuudet tällä hetkellä/mitä koetaan erityisen tärkeäksi säilyttää toiminnassa?
2. Mitkä ovat tärkeimmät muutosta tai kehitystä vaativat asiat?
3. Millaisia palautteenkeruumenetelmiä käytössä on tällä hetkellä?
4. Mitä hyötyä Tukihenkilötyö yhdistys kokee laatumerkin antavan omalle toiminnalleen?
5. Mitä tavoitteita Tukihenkilötyö yhdistyksen luontotoiminnalla on?

Liite 3: Tutkimuslupahakemus

Opiskelijoiden nimet: Ilona Piironen (*yhteystiedot*), Elina Sarkkinen (*yhteystiedot*)

Koulutusohjelma ja ryhmätunnus: Sosionomi (AMK), SSV217KN

Tutkimuslupa haetaan: Opinnäytetyö, Alustava nimi ”Asumaksi matalan kynnyksen Green Carella”, 15op

Opinnäytetyön ohjaaja: Eeva Soikkeli (*yhteystiedot*)

Tutkimuksen ajankohta: Marraskuu 2018 - Kesäkuu 2019

Toimeksiantaja: Tukihenkilötyö yhdistys ry / Asumaksi-hanke

Yhteyshenkilö: Wesa Karsikas (*yhteystiedot*)

Päiväys: 21.11.2018

Tutkimuslupa myönnetään opinnäytetyön tekemiseen.

Toimeksiantajan edustaja: \_\_\_\_\_

Opiskelijat: \_\_\_\_\_

Ohjaava opettaja: \_\_\_\_\_

Liite 4: Green Care -laatutyökirja





## Työkirjan tekijät

Tämä Green Care -työkirja on tehty ”VoiMaa! - Green Care -yrittäjyydestä elinvoimaa maaseudulle”-hankkeen ja ”Green Care osana lappilaisia elinkeinoja”-hankkeen (Green Care Lappi) yhteistyönä.

VoiMaa!-hanke oli Hämeen ELY-keskuksen rahoittama valtakunnallinen Green Care -toiminnan kehittämishanke, jota koordinoi MTT ja jossa hankekumppaneina toimivat THL Jyväskylä, Helsingin Yliopiston Ruralia instituutti sekä Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä. Työkirjan sisällöntuottamisesta vastasivat Elina Vehmasto, MTT, ja Henna Puromäki ja Raija Läpäri, THL.

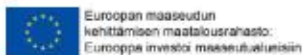
Green Care Lappi -hanke oli Lapin ELY-keskuksen rahoittama elinkeinojen kehittämishanke, jota hallinnoi ja toteutti Lapin ammattikorkeakoulu. Työkirjan revisioinnista vastasivat Kalle Santala, Arja Jääskeläinen, Tarja Pykäläinen ja Sanna Vinblad, Lapin AMK.

## Työkirjan käyttöehdot ja vastuuvapaus

Työkirja on tarkoitettu ensisijaisesti Green Care -palveluntuottajille, jotka voivat ladata kirjan omaan käyttöönsä. Työkirjan muusta mahdollisesta, kuten koulutuskäytöstä, pyydetään ilmoittamaan tekijöille. Tekijät vastaanottavat mielellään palautetta ja ideoita työkirjan kehittämiseksi (elina.vehmasto@mtt.fi).

Työkirjan aineistoa käytettäessä, siihen viitataan seuraavasti: MTT, THL ja Lapin AMK 2014. Green Care -työkirja. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos sekä Lapin ammattikorkeakoulu. Verkkojulkaisu. Saatavilla: [www.mtt/greencare](http://www.mtt/greencare).

Tekijät eivät vastaa millään tavoin työkirjaan liittyvistä mahdollisista vahingoista.



# Sisällysluettelo

1. Perustietoja työkirjasta ja Green Care -toimintatavasta .....	4
1.1. Työkirjan käyttötarkoitus .....	4
1.2. Työkirjan täyttöohjeet .....	4
1.3. Työkirjan täyttäjän ja toimipaikan yleistiedot .....	5
1.4. Green Care -toimintatapa .....	6
1.5. Green Care -palvelutyyppi .....	8
2. Green Care -palvelun kuvaus .....	9
2.1. Green Care -palvelun peruselementit .....	9
2.2. Green Care -palvelun vastuullisuus .....	12
2.3. Green Care -palvelun asiakkaat .....	14
2.4. Green Care -palvelun tavoitteellisuus .....	16
2.5. Green Care -palveluprosessin kuvaus .....	18
2.6. Tiivistelmä Green Care -palvelun kuvauksesta .....	22
3. Green Care -palvelun laatutekijät .....	24
3.1. Ammatillisuus ja osaaminen .....	24
3.2. Yhteistyö ja tiedonkulku .....	26
3.3. Palautejärjestelmä .....	28
3.4. Green Care -toiminnan laadunhallintatyö .....	30
3.5. Yhteenveto: Green Care -toiminnan laatutekijöiden tarkistuslista .....	31
4. Kriteeriesimerkkejä eri Green Care -toimintamuodoille .....	34
5. Lisätietoja .....	35

# 1. Perustietoja työkirjasta ja Green Care -toimintatavasta

## 1.1. Työkirjan käyttötarkoitus

Työkirja on tarkoitettu sekä toimiville, että toimintaa suunnitteleville Green Care -palveluntuottajille. Työkirjan täyttäminen sopii tehtäväksi myös palvelua tuottavien tahojen ryhmätyönä. Työkirjan tavoitteena on olla työkalu, jonka avulla on mahdollista käydä läpi tarkastelussa olevan Green Care -palvelun keskeiset sisältö- ja laatutekijät. Laadunhallinta on tärkeä osa palvelutoiminnan kehittämistä. Sen avulla tavoitellaan parempaa erottautumista, luotettavuutta ja uskotavuutta, jotka voivat tuoda lisää asiakkaita ja kilpailukykyä.

Työkirjan tarkoituksena on keskittyä Green Care -toiminnalle ominaisten piirteiden tarkasteluun. Siten työkirja voi täydentää toimintayksiköllä jo mahdollisesti olevia laadunhallinnan välineitä, omavalvontaa tai turvallisuusasiakirjoja, palvelun Green Care -ominaisuuksien osalta. Työkirjassa ei tarvitse toistaa jo tehtyjen asiakirjojen sisältöä, vaan kertoa mitä on jo tehty ja mistä olemassa oleva tieto löytyy.

Työkirja on yhtäältä tarkoitettu palvelun laadunhallinnan työkaluksi ja toisaalta dokumentiksi, jonka avulla on mahdollista osoittaa asiakkaalle, millä periaatteilla Green Care -palvelua tuotetaan, mikä siitä tekee Green Care -toimintaa, ja miten sen vaikuttavuutta arvioidaan ja laatua hallitaan.

Työkirja on tarkoitettu nimenomaan Green Care -palvelun kehittämisen ja laadunhallinnan apuvälineeksi. Se ei opasta yritystoiminnan perustamisessa. Yrityksen perustamiseen liittyvää tietoa on saatavana esimerkiksi Yrityssuomen internet-sivustolla osoitteessa [www.yrityssuomi.fi](http://www.yrityssuomi.fi).

## 1.2. Työkirjan täyttöohjeet

Työkirja on jaettu Green Care -palveluun kuuluvien keskeisten ominaisuuksien perusteella osiin (ks. sisällysluettelo). Jokaista aihekokonaisuutta koskien on ensin kuvattu lyhyesti mitä aihepiiriin kysymyksillä tarkoitetaan ja annettu täyttämisen avuksi yleisiä esimerkkejä.

Työkirja tallennetaan omalle tietokoneelle, jossa se täytetään ja jonne tiedot tallennetaan. Sitä päivitetään silloin, kun palvelun ominaisuuksiin tulee merkittäviä muutoksia. Työkirja voidaan tulostaa kokonaan tai siitä voidaan tulostaa yksittäisiä sivuja.

Jos tarjontaan kuuluu useita Green Care -palveluja, tiedot täytetään jokaisesta palvelusta. Jos erot palveluiden välillä ovat pieniä, ne voidaan kuvata samaan työkirjaan. Jos taas palvelut eroavat toisistaan paljon, suositellaan työkirja täytettäväksi jokaiselle Green Care -palvelulle erikseen.

Työkirjaa ei tarvitse täyttää järjestyksessä. Toisen luvun lopussa olevaa tiivistelmää voi käyttää markkinoinnin apuna ja kolmannen luvun lopussa olevaa tarkistuslistaa laadunhallinnan pikaiseen tarkastukseen.

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 1.3. Työkirjan täyttäjän ja toimipaikan yleistiedot:

Toimipaikka, jossa Green Care -palvelua tuotetaan (osoite, puhelinnumero, www-sivujen osoite)

Työkirjan täyttäjän nimi, ammatti ja asema tai täyttäjärühmän kokoonpano

Henkilöstö ja yhteistyötahot, jotka tuottavat kyseistä palvelua ja käyttävät työkirjaa

Työkirjan täyttämispäivämäärä

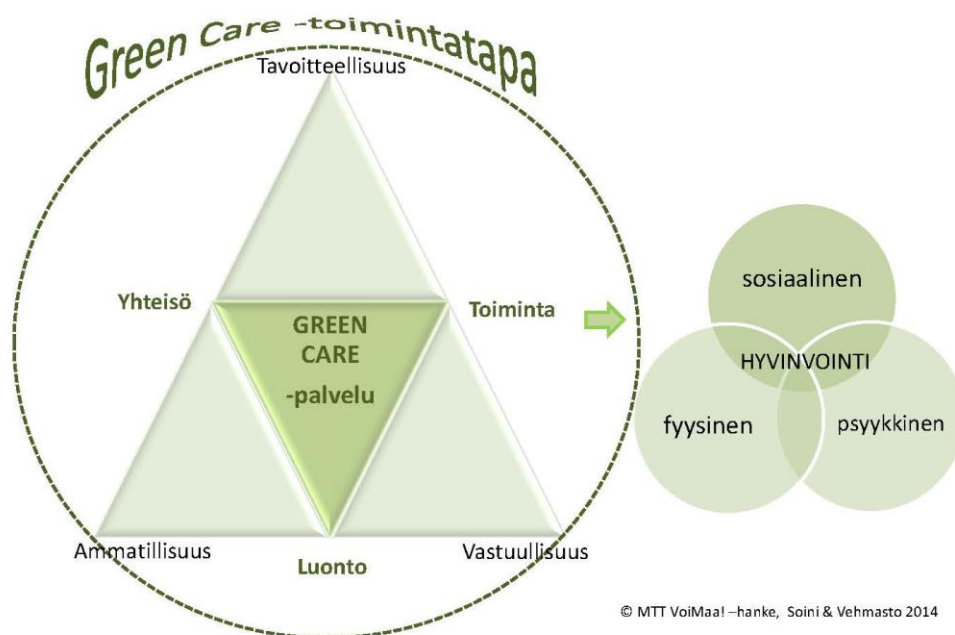
Työkirjan päivitysten päivämäärät

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 1.4. Green Care -toimintatapa

Green Care -toiminnassa luontoa käytetään tavoitteellisesti ihmisten hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Se perustuu luontolähtöisiin toimintamuotoihin, joita voidaan käyttää niin metsässä, puutarhassa, maatilalla, kuin kaupungissakin. Jotkin toimintamuodot soveltuvat myös sisätiloihin. Green Care -toimintatavan kolme peruselementtiä ovat

luonto, toiminta ja yhteisö. Hyvinvointivaikutukset syntyvät näitä elementtejä eri tavoin yhdistelemällä ja painottamalla: luonnon elvyttävyyden, kokemuksellisuuden ja osallisuuden kautta. Toimintaa harjoitetaan tavoitteellisesti, ammatillisesti ja vastuullisesti. Green Care -palvelut voidaan jakaa luonto-hoivan ja luontovoiman palveluihin.



Mikä tahansa luonnossa tapahtuva yhteisöllinen hyvinvointitoiminta ei kuitenkaan täytä Green Care -toimintatavan tunnusmerkkejä. Green Care -toimintatavan *kolme peruselementtiä* ovat tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus.

**Tavoitteellisuus.** Green Care -palvelut ovat tavoitteellista toimintaa, jossa luontoa käytetään tietoisesti hyvinvoinnin edistämiseen. Tarkemmat tavoitteet määräytyvät palvelu- ja asiakastyypin mukaan. Palvelut voidaan räätälöidä asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. Kertaluontoiset ja lyhytkestoisetkin luontokokemukset voivat helpottaa stressiä ja antaa voimavaroja. Kuitenkin Green Care -palveluille on ominaista tavoitteellisuus, mikä tarkoittaa henkilökohtaisten tai ryhmäkohtaisten asiakassuunnitelmien laatimista, toteuttamista ja seuranta. Toiminta on pitkäjänteistä ja loogista suhteessa tavoitteisiin. Palveluntarjoaja on sitoutunut tavoitteisiin, ja hyvien tuloksien saavuttamiseksi tarvitaan myös asiakkaan sitoutumista. (Tavoitteellisuutta käsitellään lisää kohdassa 2.4.)

**Ammatillisuus ja osaaminen.** Palveluntarjoajan ammatillisuuden ja osaamisen tulee olla riittävät suhteessa tarjottavaan palveluun. Esimerkiksi terapiaa voi antaa vain asianmukaisen

koulutuksen saanut henkilö. Monia Green Care -palveluja voidaan kuitenkin tuottaa yhteistyössä siten, että toisilla palvelun tuottajista on vaadittava hoiva-alan koulutus ja toisilla osaaminen esimerkiksi eläinten käsittelyssä. Erityisen tärkeitä taitoja ovat asiakastilanteen hallinta ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvät taidot. (Osaamista käsitellään lisää kohdassa 3.1.)

**Vastuullisuus.** Toiminnan vastuullisuus syntyy arvoista, eettisistä toimintatavoista ja laadusta. Vastuullisuus määrittää yrityksen tai toimintayksikön ja sen henkilökunnan laadukasta ja ympäristöä kunnioittavaa toimintaa. Vastuullinen toimija tähtää yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön hyvinvoinnin edistämiseen ja ottaa toiminnassaan huomioon eri sidosryhmien tarpeet. Se tarkoittaa, että toimija pyrkii johdonmukaisesti ja pitkäjänteisesti luomaan asiakkailleen ja sidosryhmilleen sosiaalista, ekologista ja usein myös kulttuurista lisäarvoa, jolla on myös taloudellista merkitystä. (Vastuullisuutta käsitellään lisää kohdassa 2.2.)

Green Care -toimintatavan *kolme peruselementtiä* ovat siis luonto, toiminta ja yhteisö. Näitä peruselementtejä kuvataan kohdassa 2.1.

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

**Luontohoivan** palvelut ovat julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevia (luontolähtöisyyttä hyödyntäviä) hoivan, kuntoutuksen ja sosiaalityön palveluita. Palvelun ostaja ja käyttäjä ovat usein eri tahoja. Monet luontohoivan palvelut edellyttävät tuottajalta sosiaali- tai terveysalan koulutusta, tai yhteistyötä koulutettujen toimijoiden kanssa. Luontohoivan asiakkaita luonnehtii jollain tavoin haavoittuva asema, kuten hoivan ja kuntoutuksen tarve tai syrjäytymisuhka. Luontohoivapalvelujen tavoitteena on monissa tapauksissa asiakkaiden kuntoutus- tai hoitosuunnitelman mukainen terveyden, toimintakyvyn tai elämänlaadun parantaminen. Koska luontohoivan palvelut ovat usein sosiaali- ja terveysalan palveluita, niihin liittyy monia toimintaa ohjaavia lakeja ja säädöksiä, jotka palveluntuottajan on tunnettava.

**Luontovoiman** palveluihin voivat kuulua tavoitteelliset luontolähtöiset työhyvinvointipalvelut, muut hyvinvointipalvelut, ohjelmapalvelut, sekä harrastus-, kasvatus- ja virkistyspalvelut. Luontovoiman asiakkaat eivät yleensä ole erityisen haavoittuvassa asemassa ja siten nämä palvelut kuuluvat harvemmin julkisen sektorin järjestämisvastuulle. Asiakkailla voi kuitenkin olla erityisiä ohjaukseen, välineisiin ja esteettömyyteen liittyviä tarpeita. Luontovoiman palveluita voivat tuottaa monet erilaiset tahot. Palvelujen tuottajilla ei ole sosiaali- tai terveysalan koulutusvaatimuksia. Ostaja on usein yksityinen taho ja palvelun loppukäyttäjä voi itsenäisesti valita millaisen palvelun ostaa. Luontovoiman palveluihin ei liity yhtä voimakasta valvontaa kuin luontohoivan palveluihin.



© MTT VoiMaa! –hanke, E. Vehmasto 2014

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 1.5. Green Care -palvelutyyppi

Palvelut, joilla luontolähtöisiä toimintamuotoja sovelletaan, voivat kuulua monelle eri toimialalle. Esimerkkejä näistä on esitetty kuvassa alla.

	<b>Hoiva, kuntoutus ja aktiivinen sosiaalityö</b>	<b>Sosiaalipedagogiikka ja kasvatusta</b>	<b>Virkistys- ja hyvinvointi</b>
<b>Kuntoutus, hoito, hoiva</b>	Kuntoutus (luonto/ puutarha/ eläin/ maatalo-avusteinen terapia) Kuntouttava sosiaalityö Hoivapalvelu (luontoavusteinen laitos- ja perhehoito)	Pedagogiikka osana lasten ja nuorten hoivaa ja kuntoutusta (esim. eläinavusteinen sosiaalipedagogiikka tai seikkailukasvatus)	Luontoavusteinen virkistysnoivan ja sosiaalipalvelujen asiakkaille tai erityisryhmille Esteetön luontoliikunta
<b>Aktivointi, ennaltaehkäisy, voimaantuminen</b>	<b>LUONTOHOIVAA</b> Päivätoiminta Työtoiminta Sosiaalinen työllistäminen (luonto/ puutarha/ eläin/ maatalo-avusteinen toiminta/ työ)	Luontoavusteinen pedagogiikka osana ennaltaehkäisyä, varhaisista puuttamista ja voimaannuttavaa toimintaa	Luontoliikunta Voimaannuttava luontotoiminta esim. TyHy-toiminnassa <b>LUONTOVOIMAA</b>
<b>Harrastaminen, oppiminen, kokeminen</b>	Perhetukitoiminta Hoivalomitustoiminta Sosiaalinen loma-, leiri-, virike- ja harrastustoiminta luonnossa	Luontovarhaiskasvatus Luontokoulut Luontoleirikoulut Luontoon liittyvä harrastustoiminta Kummimaatilat	Luontoavusteinen tavoitteellinen hyvinvointitoiminta ohjelmalveluissa, kalastusmatkailussa, maatilamatkailussa

© MTT VoiMaa! -hanke, E. Vehmasto 2014

Tuottamamme Green Care -palvelun palvelutyyppi on/ palvelutyyppit ovat (merkitse rasti/ rasti alla olevaan ruudukkoon):

	Hoiva, kuntoutus ja aktiivinen sosiaalityö	Sosiaalipedagogiikka ja kasvatusta	Virkistys- ja hyvinvointi
<i>Kuntoutus, hoito, hoiva</i>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<i>Aktivointi, ennaltaehkäisy, voimaantuminen</i>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<i>Harrastaminen, oppiminen, kokeminen</i>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<input type="checkbox"/> Lisätietoja: <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>

## 2. Green Care -palvelun kuvaus

### 2.1. Green Care -palvelun peruselementit

On hyvä miettiä tarkoin, mikä tekee palveluympäristöstä Green Care -ympäristön ja palvelusta Green Care -toimintaa.

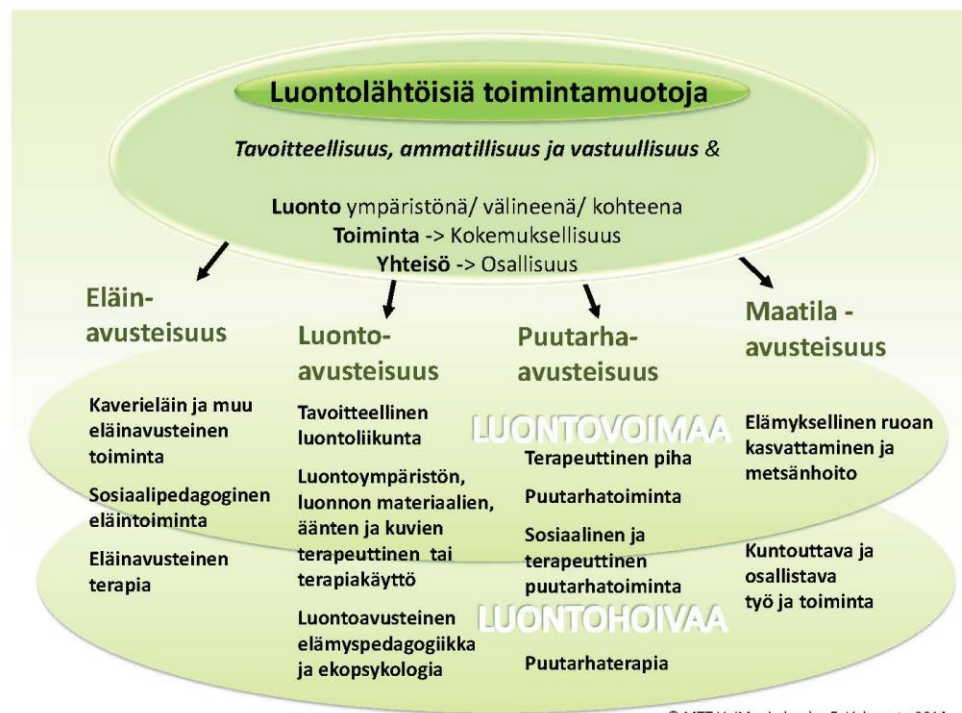
Green Care -palvelun peruselementit ovat luonto, toiminta ja yhteisö. Millainen tahansa luontoympäristö, -elementti, toiminta tai yhteisö ei kuitenkaan automaattisesti lisää hyvinvointia, vaan elementtien valintaan tarvitaan ammatillista näkemystä.

**Luonto** on Green Care -toiminnan tapahtumapaikka, kohde tai väline. Luonnon elvyttävyyttä käytetään edistämään, vahvistamaan tai nopeuttamaan asetettuja tavoitteita. Luontoelementti voi sijaita maalla tai kaupungissa ja se voi tarkoittaa niin viherkasveja kuin kokonaista metsää. Luonto toiminnan ympäristönä voi olla erämaaluontoa, hoidettua metsää, puistoa, puutarhaa, tai maatila. Myös eläimet voivat olla Green Care -toiminnan luontoelementti.

**Toiminta** yhdistää ihmisen ympäristöönsä ja antaa mahdollisuuden kokemuksille ja oppimiselle. Toimiminen luonnossa, luonnon kanssa tai luonnon hyväksi voivat lisätä toiminnan vaikuttavuutta. Luonto, kuten metsä, puutarha ja maatilaympäristö eläiminen, tarjoaa virikkeelliset puitteet monenlaiseen tekemiseen ja kokemiseen. Tekeminen tuottaa yleensä mielihyvää ja aktivoi. Luonnossa toimiminen voi olla myös vähäeleistä, kuten maiseman tai eläinten havainnointia ja rauhoittumista.

**Yhteisö** mahdollistaa osallisuuden. Vuorovaikutteisuus kiinnittää yksilön yhteisöön ja voi tuoda hyväksynnän tunteen. Parhaassa tapauksessa yhteisön tuki suojelee terveyttä ja lisää toiminnan vaikuttavuutta. Osallisuuden tuntu Green Care -toiminnassa voi syntyä paitsi vuorovaikutuksessa ihmisten, myös eläinten, luonnon tai tietyn paikan kanssa.

Alla olevassa kuvassa on lueteltu luontolähtöisiä toimintamuotoja.

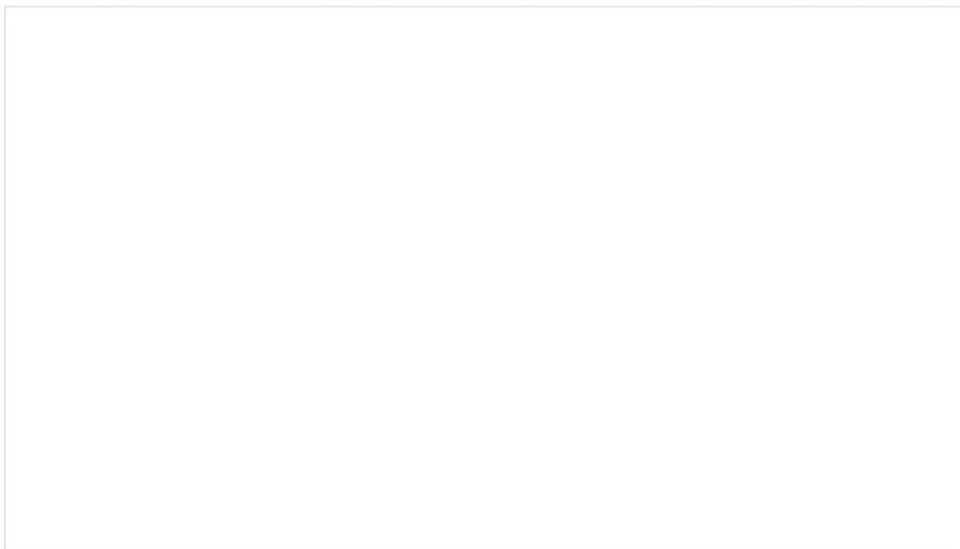


## GREEN CARE -TYÖKIRJA

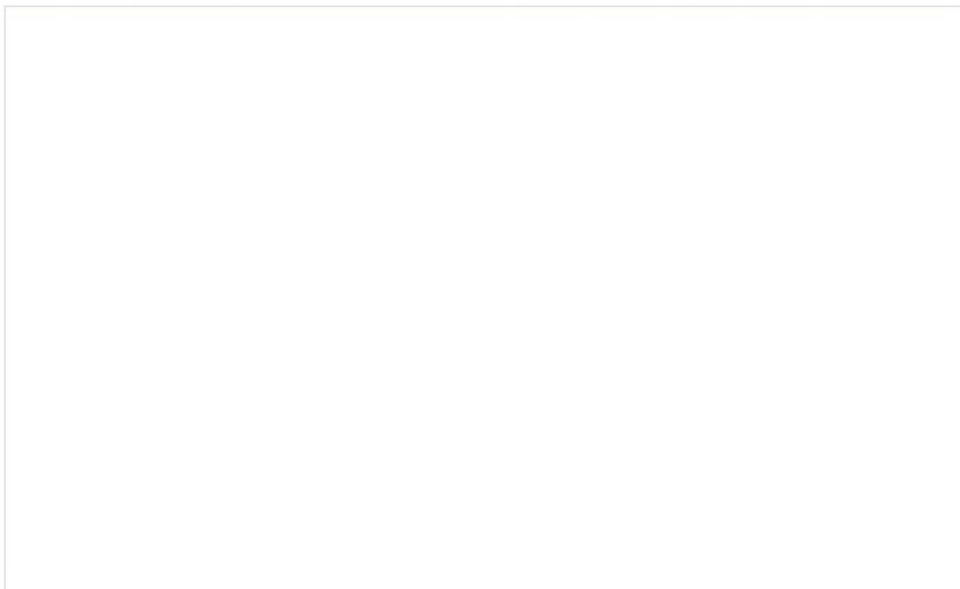
### 2.1. Green Care -palvelun peruselementit

Tälle sivulle kuvataan Green Care -palvelun peruselementit ja toimintamuodot. Jokaisen asiakokonaisuuden kohdalla perustellaan, miksi käytetään tiettyä elementtiä tai toimintamuotoa, ja mitä niiden käytöllä tavoitellaan.

Kuvaus luonnonympäristöstä tai luontoelementeistä, joita käytämme Green Care -palvelumme toteuttamiseen (esim. eläimet, puutarha, metsä tms):

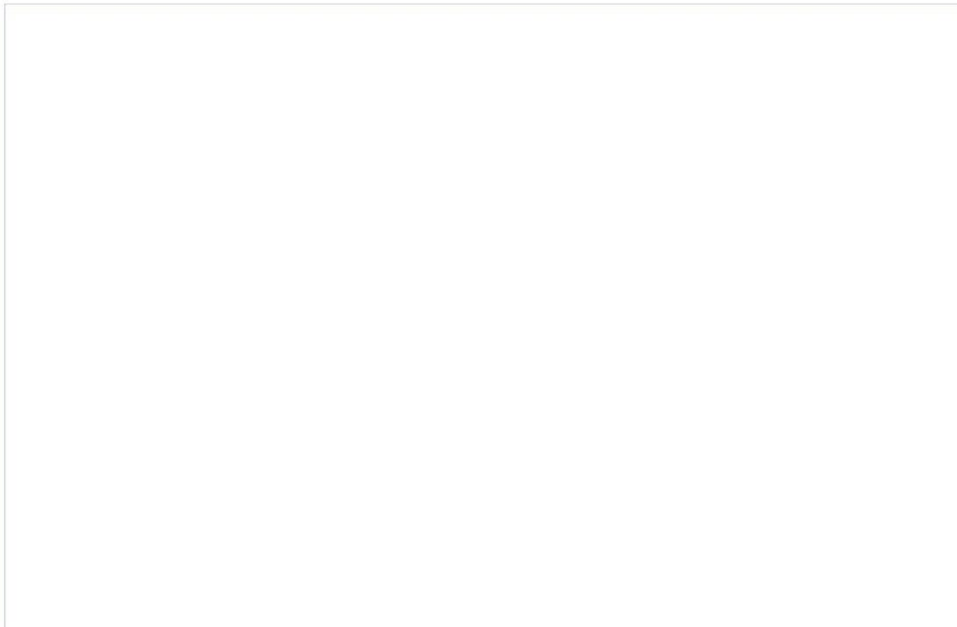


Kuvaus rakennetusta ympäristöstä, jota hyödynnämme palvelun toteuttamisessa (esim. talli, askarteluhuone, kasvihuone tms.):

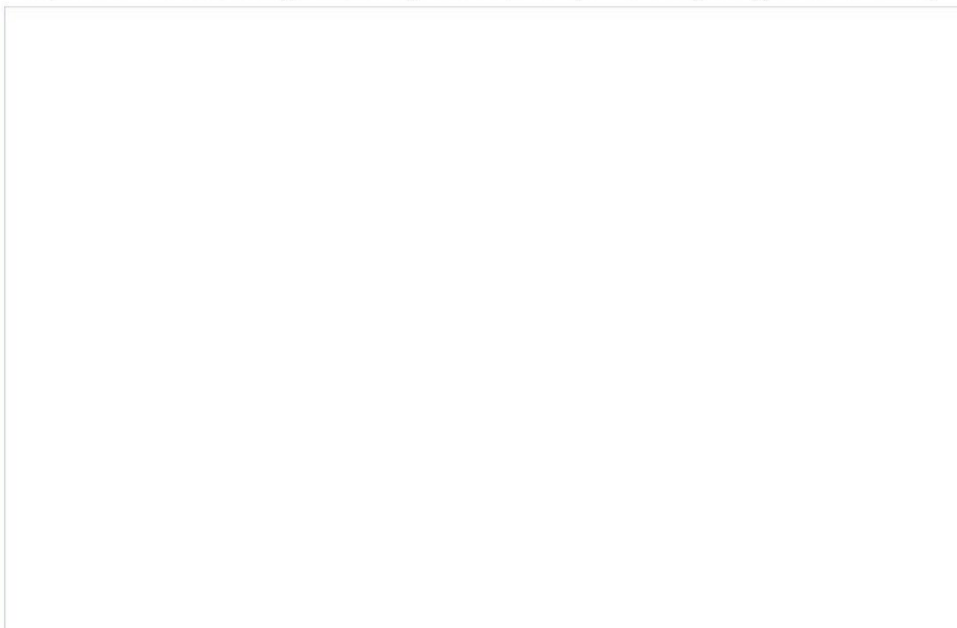


## GREEN CARE -TYÖKIRJA

Kuvaus palvelumme yhteisöllisistä elementeistä, joilla tuotamme osallisuutta (esim. tällyhteisö, työntekijöiden ja asiakkaiden muodostama yhteisö, kyläyhteisö tms.):



Kuvaus palvelumme toiminnallisista elementeistä, joilla tuotamme elämyksiä tai kokemuksellisuutta (esim. eläinten hoito, puutarhatyö, liikkuminen luonnossa tms.):



## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 2.2. Green Care -palvelun vastuullisuus

Green Care -palvelun tuottamisen arvot on hyvä tuoda avoimesti esille. Arvot ovat tiiviissä yhteydessä eettisiin periaatteisiin, joita on laadittu eri ammattialoille. Arvojen ja eettiset periaatteiden mukainen toiminta edellyttää myös, että toimintaa ohjaava lainsäädäntö tunnetaan. Green Care -toiminnalle on julkaistu omat eettiset ohjeet, jotka on saatavissa Green Care Finland ry:n kotisivuilta <http://www.gcfinland.fi>. Alla on lyhyesti (edellä mainittua lähdeä väljästi mukailien) kuvattu, mitä näiden eettisten ohjeiden pääkohtien alle voi kuulua vastuullisen toimintatavan näkökulmasta.

**Luontosuhde => ympäristövastuullisuus:**

- Ympäristövastuullisuus: ympäristön ja eläinten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtiminen; luonnonvarojen (materiaalit, energia ja vesi) kohtuukäyttö; ekologiset ja eettiset hankinnat; jätteiden lajittelu ja kierrätys; kuljetusten optimointi ja vähäpäästöiset liikkumistavat. Rakennusten moni- ja uusiokäyttö.
- Luonnon elyvyyden ja luontosuhteen arvostaminen.

**Asiakassuhde => sosiaalinen vastuullisuus ja asiakasvastuullisuus:**

- Sosiaalinen vastuullisuus: syrjäytymisen ehkäisy; osallisuuden lisääminen.
- Vastuu asiakkaan ihmisoikeuksien kunnioittamisesta: asiakkaan tasavertaisuus ja itsemääräämisoikeus.
- Vastuu asiakaspalvelun luottamuksellisuudesta ja tietosuojan noudattamisesta.
- Vastuu asiakkaan pitkäjänteiseen ja kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin lisäämiseen pyrkimisestä.
- Vastuu asiakkaan mielipiteiden ja yksilöllisyyden huomiointamisesta palvelussa.
- Vastuu asiakaslähtöisten tavoitteiden selvittämisestä ja tavoitteiden asettamisesta. (Luku 2.4.)

- Vastuu asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. (Luku 3.4.)
- Vastuu selkeästä palvelun sisällön, tavoitteiden ja perusteiden kuvauksesta, sekä rehellisestä markkinoinnista. (Luku 2.6.)

**Ammatillisuus, tavoitteellisuus ja kokonaisvastuullisuus => yhteiskuntavastuullisuus:**

- Vastuu oman ammattialan lainsäädännön ja määräysten tuntemisesta.
- Ympäristövastuullisuuden, sosiaalisen vastuullisuuden ja asiakasvastuullisuuden toteuttaminen.
- Menetelmien ja toimintamuotojen vastuullinen käyttö: niille annettujen ohjeiden noudattaminen; toimintamuotojen soveltuvuuden arviointi yksilökohtaisesti, asiakkaan rajoitteet huomioon ottaen.
- Vastuu kotimaisten ja paikallisten resurssien sekä kulttuurin arvostamisesta.
- Vastuu palveluntoteuttajan riittävästä ja ajantasaisesta ammattitaidosta. (Luku 3.1.)
- Vastuu palvelun vaikuttavuudesta, sekä säännöllisestä vaikuttavuuden arvioinnista. (Luku 2.4., 3.4. ja 3.5.)
- Vastuu palveluntuottajan ja henkilöstön fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista, sekä turvallisuudesta. (Luku 3.1. ja 3.4.)
- Vastuu rakentavasta yhteistyöstä: moniammatillisen yhteistyön, asiakkaan läheisten ja verkostojen arvostaminen, sekä alalla toimivien hyvien suhteiden edistäminen. (Luku 3.2.)
- Vastuu palvelun laadunhallinnasta ja säännöllisestä laadun arvioinnista. (Luku 3.4. ja 3.5.)
- Vastuu Green Care -toiminnan arvostuksen lisäämisestä omalla yhteiskuntavastuullisella toiminnalla.

## 2.2. Green Care -palvelun vastuullisuus

Tuntemme palvelutyyppiämme koskevat keskeiset lait ja säädökset, jotka ovat:

Eettisiin ohjeisiin tutustuminen	Kyllä, päivämäärä	Ei, tehdään milloin?
Olemme tutustuneet Green Care Finland ry:n laatimiin eettisiin ohjeisiin		
Olemme tutustuneet oman ammattialan eettisiin periaatteisiin		

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

Green Care -palvelussamme toteutamme ympäristövastuullisuutta seuraavasti:

Green Care -palvelussamme toteutamme sosiaalista ja asiakasvastuullisuutta seuraavasti:

Green Care -palvelussamme toteutamme yhteiskuntavastuullisuutta seuraavasti:

Green Care -palvelun tuottamisen muita keskeisiä arvoja ja eettisiä periaatteita meillä ovat lisäksi:

Green Care -palvelullemme toimintamuotokohtaiset kriteerit ovat (ks. Luku 4: Kriteerisesimerkkejä Green Care -toimintamuodoille):

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 2.3. Green Care -palvelun asiakkaat

Green Care -palvelun asiakaskunta voi koostua monista erilaisista asiakasryhmistä. Asiakkaat voivat tulla palvelun piiriin oma-aloitteisesti, toisen palveluntuottajan välityksellä tai maksusitoumuksella.

Asiakkailla voi olla erityisen tuen tarvetta tai muita tarpeita, jotka vaikuttaa palvelun käyttöön. Nämä voivat olla fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia tai kulttuurisia ominaisuuksia tai muita sellaisia asioita, joiden vuoksi asiakas tarvitsee lisäohjausta tai jotka aiheuttavat vaatimuksia esimerkiksi henkilökunnan määrälle, osaamiselle, ryhmäkoolle, välineille tai ympäristön esteettömyydelle. Kulttuuriset tekijät ja etninen tausta voivat vaatia huomion kiinnittämistä esimerkiksi uskomuksiin ja pelkoihin sekä niiden käsittelyyn.

Luontohoivan palvelujen asiakkaita luonnehtii hoivan ja kuntoutuksen tarve tai syrjäytymisuhka. Kuntoutuksessa

ja sosiaalipalveluissa asiakasryhmät ovat jollakin tavoin haavoittuvassa asemassa olevia, joko ikäryhmältään (lapset, nuoret, vanhukset) tai he kuuluvat erilaisiin sosiaalista tai terveydellistä asemaa heikentäviin ryhmiin (kuten vammaisuus; fyysinen, sosiaalinen ja ammatillinen kuntoutustarve; pitkäaikaistyöttömyys; päihde- tai mielenterveysongelma; sosiaalinen syrjäytyminen). Näiden palvelujen ostaja ja käyttäjä ovat usein eri tahoja.

Luontovoiman palvelujen asiakkaat ovat harvemmin erityisen haavoittuvassa asemassa, tosin kasvatuspalveluihin liittyy myös asiakkaiden haavoittuva asema iän perusteella. Samoin jotkin työhyvinvointipalvelut ovat kuntoutuksen tarpeessa oleville henkilöille suunnattuja.

Alla olevassa kuvassa on jaoteltu asiakasryhmät karkeasti luontohoivan ja luontovoiman palvelujen asiakasryhmiin.



© MTT VoiMaa! –hanke, E. Vehmasto 2014

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 2.3. Green Care -palvelun asiakkaat

Tarjoamamme Green Care -palvelu on  Yksilötoimintaa  Ryhmätoimintaa

Palvelumme asiakkaiden ikäryhmät: (alle kouluikäiset lapset, koululaiset, nuoret, työikäiset, vanhukset, perheet tms.)

Green Care -palvelumme asiakkaiden erityispiirteet: (erityisryhmät, kuten vammaiset, kuntoutujat tms.; muu erityispiirre, kuten etninen ja kulttuurinen tausta jne.)

Asiakkaitemme erityiset tarpeet on huomioitu Green Care -palvelussamme seuraavasti:

Asiakas tulee Green Care -palvelumme piiriin:

- Oma-aloitteisesti ja omakustanteisesti
- Maksu- tai muulla sitoumuksella esim. kuntoutus- tai hoitosuunnitelman perusteella
- Toisen palveluntuottajan välityksellä (esim. koululaisryhmät, palvelutalon asukasryhmät tms.)

Keskeisimmät yhteistyötahomme asiakkaiden hankinnassa ovat:

Markkinoimme palvelujamme seuraavasti:

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 2.4. Green Care -palvelun tavoitteellisuus

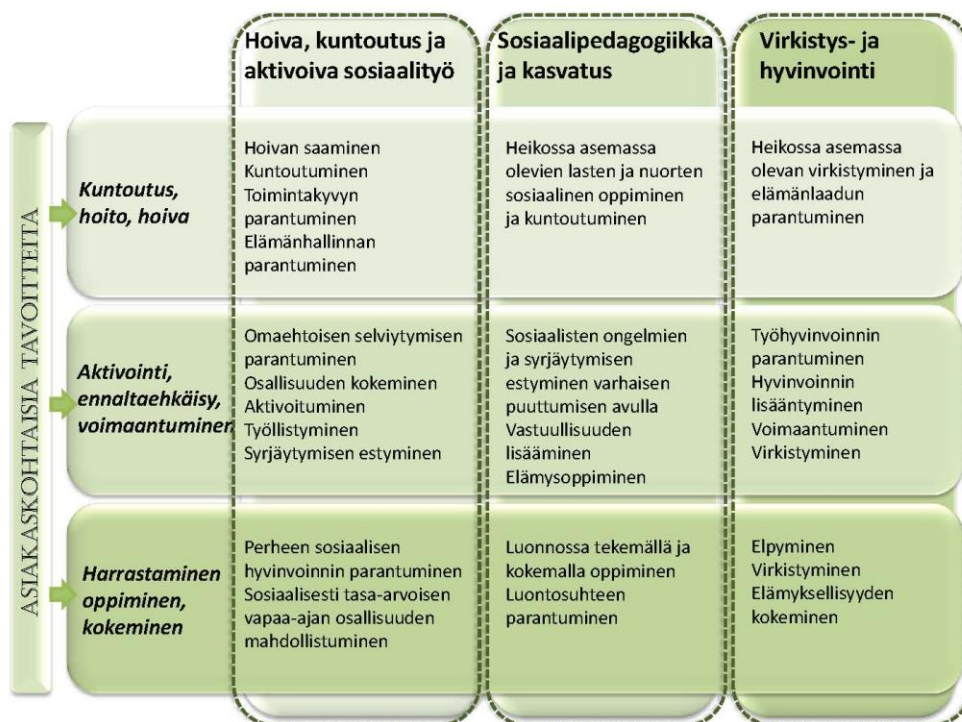
Green Care -palvelut ovat tavoitteellista toimintaa. Tavoitteet määräytyvät palvelu- ja asiakastyypin mukaan. Palvelut voidaan räätälöidä asiakkaan tai asiakasryhmien tarpeiden mukaisiksi.

Palvelun tavoitteiden kirjaaminen on tärkeä osa toiminnan suunnittelua, seuranta ja laadunhallintaa. Tavoitteiden toteutumisen, eli vaikuttavuuden, seuranta on keskeinen osa palvelun laadunhallintaa. Julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevien palveluiden tavoitteet asetetaan kuntoutus- tai hoitosuunnitelman mukaan. Näissä palveluissa palvelun ostaja ja käyttäjä ovat usein eri tahoja. Esimerkiksi kuntoutussuunnitelmaan perustuva maksusitoumus edellyttää palveluntuottajalta tarkkaa dokumentointia ja asetettujen tavoitteiden saavut-

tamisen mittausta tai arviointia. Julkisella ostajalla on usein vaatimuksia myös palvelun laadun tai toimitilojen suhteen.

Luontovoiman palvelut eroavat muista luontopalvelusta nimenomaan siksi, että niille on muodostettu yleiset asiakaslähtöiset tavoitteet, joiden saavuttamista myös seurataan jollakin tietyllä tavalla.

Alla olevassa kuvassa on annettu joitakin esimerkkejä mahdollisista Green Care -palvelujen yleisistä tavoitteista (yhdeksässä eri Green Care -palvelutyypiryhmässä, ks. kuva alla).



© MTT VoiMaal –hanke, E. Vehmasto 2014

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 2.4. Green Care -palvelun tavoitteellisuus

Palvelumuotoilun yhteydessä olemme kartoittaneet asiakkaiden tarpeita seuraavasti:

Green Care -palvelumme yleiset tavoitteet ovat: (Jos asiakasryhmiä on useita, kirjaa tavoitteet laatikkoon asiakasryhmittäin)

Selvitämme yksittäisten asiakkaiden ja asiakasryhmien henkilökohtaiset tavoitteet seuraavasti:

Seuraamme tavoitteiden toteutumista, eli vaikuttavuutta, toiminnan aikana ja sen jälkeen seuraavasti:

Jos Green Care -palvelun maksaja on eri taho kuin sen käyttäjä, selvitämme maksajan tavoitteet seuraavasti:

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 2.5. Green Care -palveluprosessin kuvaus

Palveluprosessin kuvauksessa avataan Green Care -palvelun ydinkohdat, niiden vaiheet ja liittyminen toisiinsa. Palveluprosessikuvaus voi olla hyvinkin yksinkertainen malli, jossa kuvataan lyhyesti palveluprosessin päävaiheet.

Jos palveluntuottaja tarjoaa useita erilaisia palveluita erilaisille asiakasryhmille, ja palveluprosessit ovat niissä merkittävästi erilaisia, tehdään niille omat prosessikuvaukset.

Palveluprosessin kuvaus on yleisluonteinen palvelun kuvaus. Siinä käsitellään tyypillistä palvelutilannetta ensimmäisestä yhteydenotosta viimeiseen yhteydenpitoon saakka. Palveluprosessikuvauksessa erityinen paino on Green Care -toimintatavassa ja toiminnan vaikutusten seurannassa.

Palveluprosessin kuvauksessa tuodaan esiin palvelun erityispiirteet. Pääotsikoiden alle avataan lyhyesti toiminta kyseisessä palvelun vaiheessa. Alla olevassa kuvassa on annettu esimerkkejä siitä, mitä asioita kuvataan eri vaiheissa. Kuvan otsikot ja tekstit antavat suuntaa ja vinkkejä siitä, millaisia asioita prosessikuvauksessa voi olla.

Jos varsinainen toiminta, eli se mitä tapahtuu varsinaisen palvelutapahtuman yhteydessä, halutaan kuvata tarkemmin, sen voi tehdä varsinaisen toiminnan kuvauslaatikkoon. Laatikossa on annettu esimerkkejä mahdollisista varsinaisen toiminnan vaiheista.

**Markkinointi ja ensimmäinen yhteydenotto:**

Green Care -palvelun esittelytapa

**Palvelun tilaus ja sopimusten tekeminen:**

Green Care -palvelusta sopimisen ja asiakaslähtöisen suunnittelun tapa  
(esim. erityispiirteet, vaatimukset, välineet, turvallisuusasiat)

**Varsinaisen toiminnan toteuttamistapa ja Green Care -palvelutapahtuman vaiheet:**

**Vaihe 1** (esim. Asiakas tai ryhmä saapuu, minne, kuka ottaa vastaan, miten ...)

**Vaihe 2** (esim. Toimintapaikalle meno, miten, keitä, mitä varusteita, mitä turvallisuusohjeita, kuka ohjeistaa ...)

**Vaihe 3** (esim. Toiminta alkaa ... missä, keitä mukana ...)

**Vaihe 4** (esim. Varsinaisen ydinpalvelutoiminnan kuvaus, kuka tekee mitään ...)

**Vaihe 5** (esim. Toiminta päättyy ... miten otetaan vastaan palaute, miten saatetaan asiakas kotimatalle ...)

**Yksittäisen palvelutapahtuman arviointi ja palaute:**

Palvelutapahtuman jälkiarviointitapa ja jatkosuunnitelmien tekemisen tapa tietyille asiakkaalle tai asiakasryhmälle

**Green Care -palvelutuotteen kokonaisarviointi ja seuranta:**

Green Care -palvelutuotteen arviointimenettely, jälkimarkkinointitapa, palautteen keräämisen ja käsittelyn yleinen toimintatapa sekä korjaamis- ja parantamistoimien suunnittelu- ja toteutustapa

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

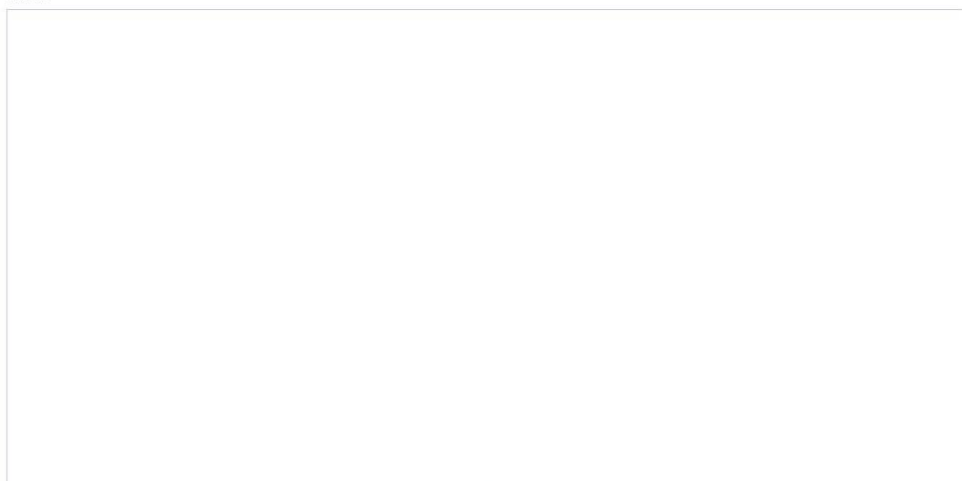
## 2.5. Green Care -palveluprosessin kuvaus

Alla oleviin laatikoihin tehdään Green Care -palveluprosessin kuvaus. Joka vaiheessa kuvataan ensin palveluprosessi palveluntuottajan kannalta, ja sitten asiakkaan näkökulmasta (eli mitä asiakas tekee tai kokee missäkin vaiheessa). Kaikkiin palvelun vaiheisiin kuvataan erityisesti se, mitkä Green Care -elementit ovat missäkin vaiheessa mukana, miten ja miksi.

Prosessikuvaus koskee seuraavaa Green Care -palveluamme: .....

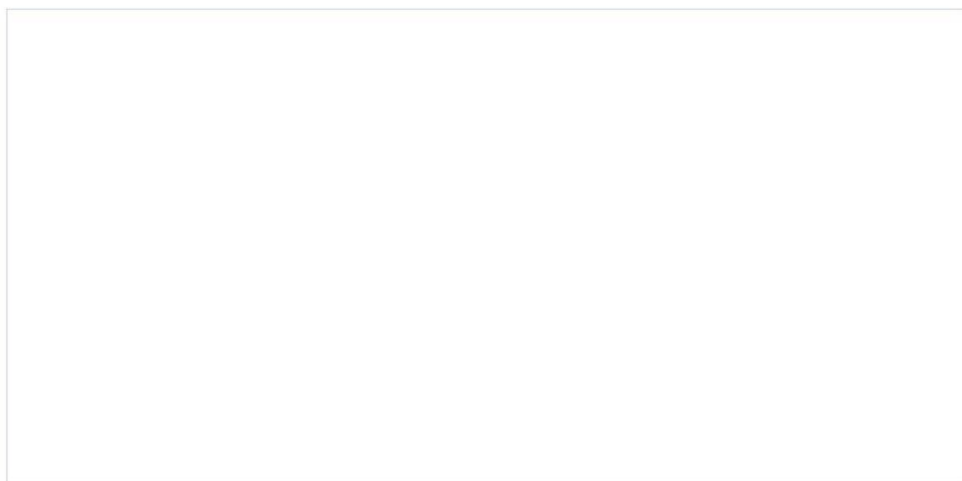
Otsikko: .....

Kuvaus



Otsikko: .....

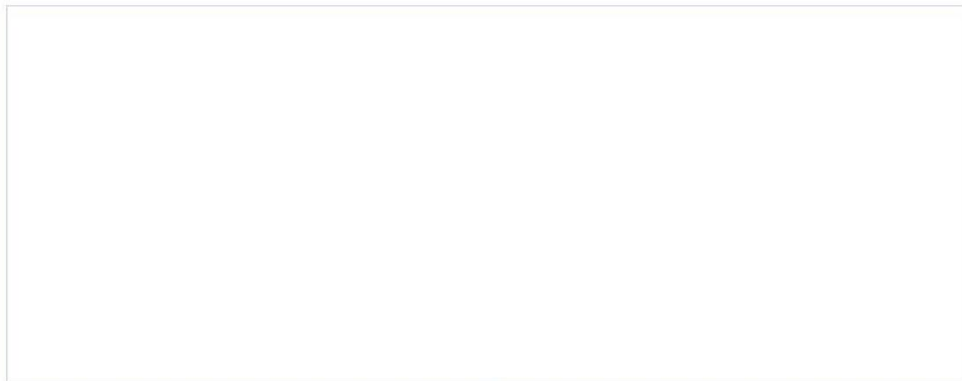
Kuvaus



## GREEN CARE -TYÖKIRJA

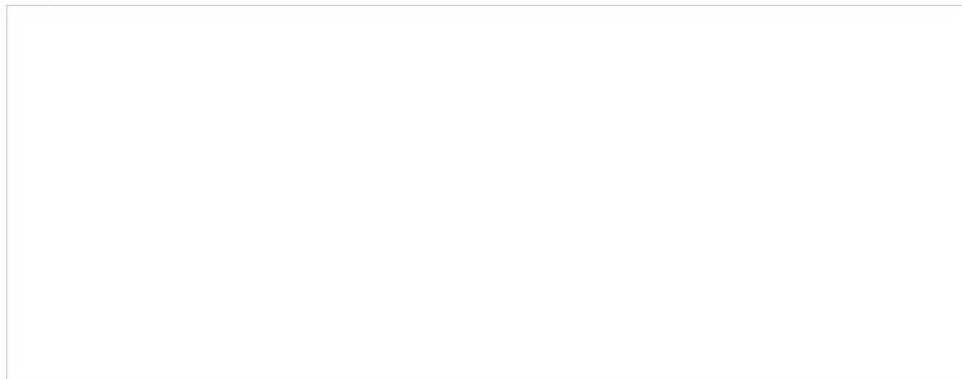
Otsikko: \_\_\_\_\_

Kuvaus



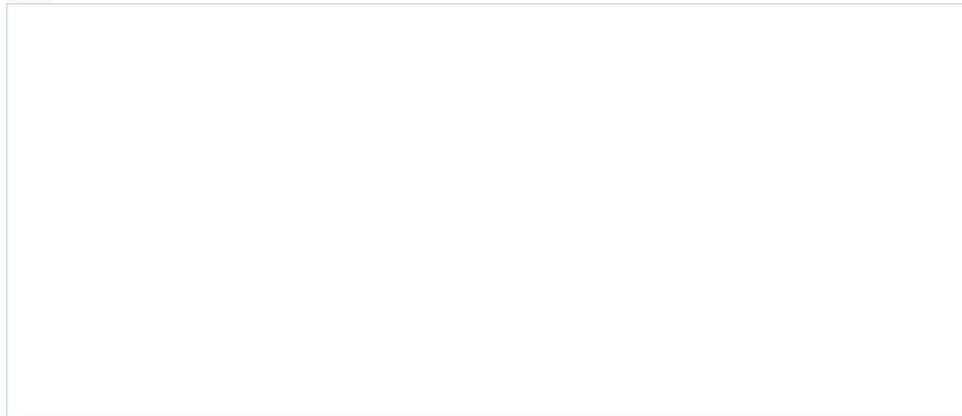
Otsikko: \_\_\_\_\_

Kuvaus



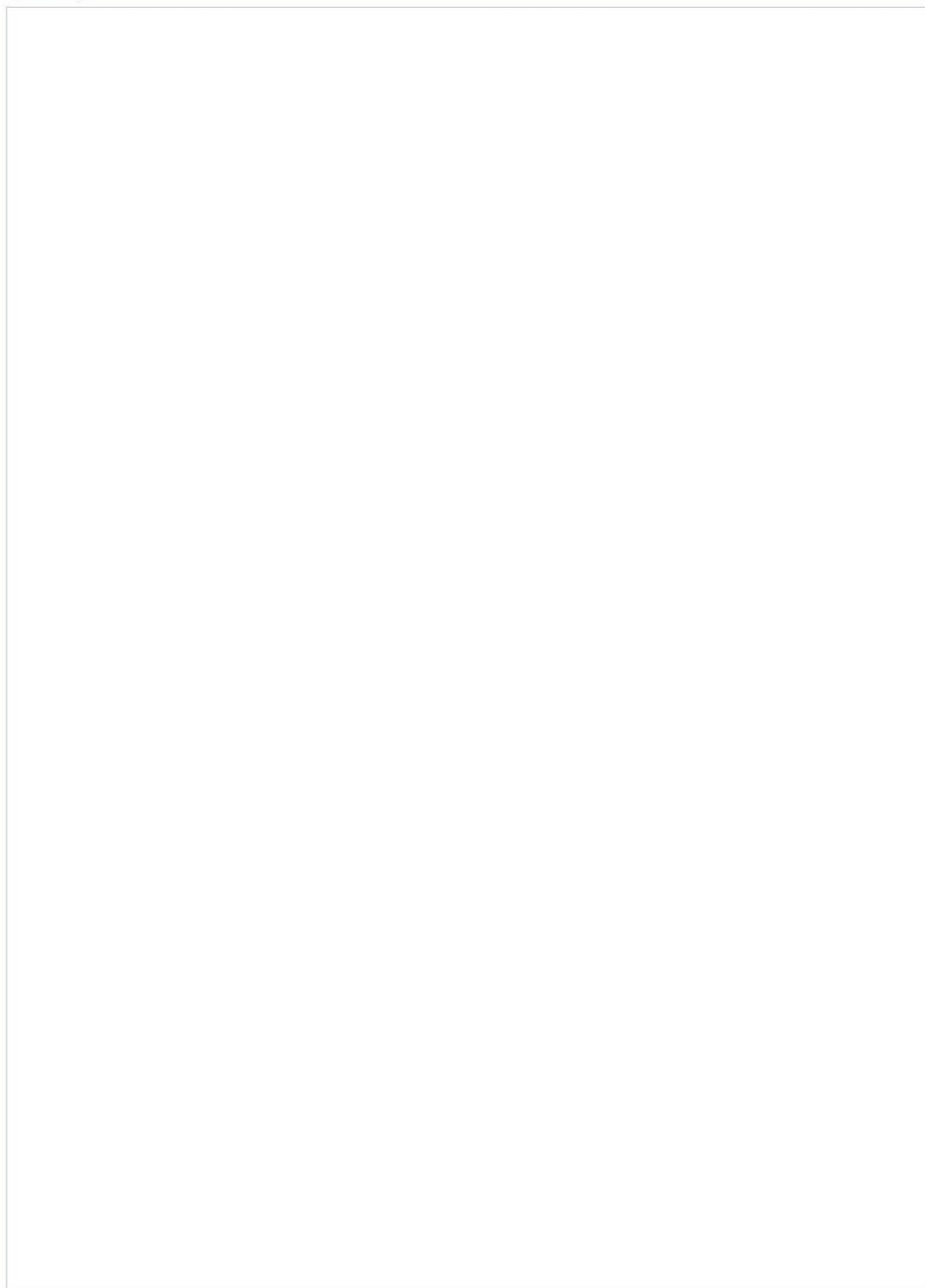
Otsikko: \_\_\_\_\_

Kuvaus



## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## Lisätietoja



## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 2.6. Tiivistelmä Green Care -palvelun kuvauksesta

Tähän voit halutessasi koota tiivistelmän lukujen 1 ja 2 tiedoista. Voit käyttää täyttämisen apuna leikkaa-liimaa -toimintoa ja toistaa osia jo kirjoittamistasi vastauksista. Tiivistelmä voi olla hyvä apu palvelun markkinoinnissa.

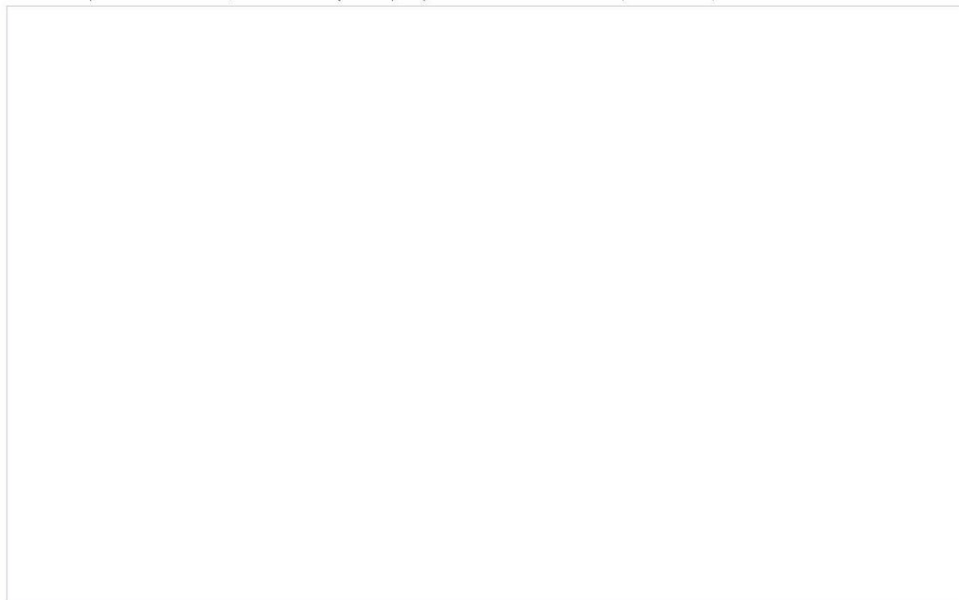
Toimipaikka, jossa tuotamme Green Care -palvelua (osoite, puhelinno, www-sivujen osoite), ks. kohta 1.3.

Green Care -palvelumme tyyppi (ks. kohta 1.5.), palvelumme elementit (luonto, toiminta ja yhteisö) ja toimintamuodot (eläin-/luonto-/puutarha-/maatila-avusteisuus), ks. kohta 2.1.

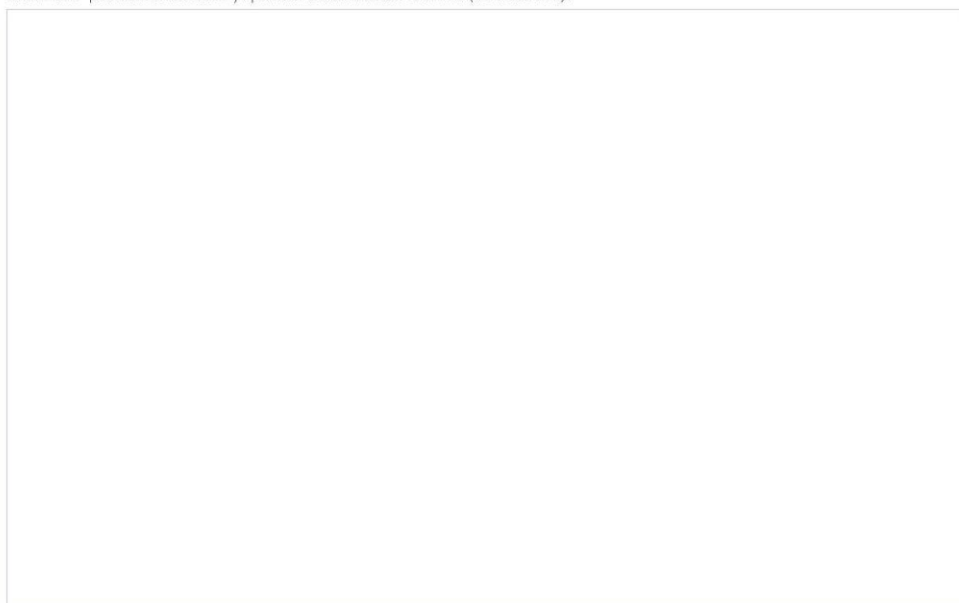
Green Care -palvelumme arvot ja vastuullisuuden toteuttaminen (ks. kohta 2.2):

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

Green Care -palvelumme asiakkaat, asiakkaiden erityiset tarpeet ja niiden huomioon ottaminen (ks. kohta 2.3.):



Green Care -palvelumme tavoitteet ja palvelun vaikuttavuuden seuranta (ks. kohta 2.4.):



Olemme tehneet Green Care -palvelumme prosessikuvauksen tässä työkirjassa (kohta 2.5.)   
muualla  missä.....

## 3.Green Care -palvelun laatutekijät

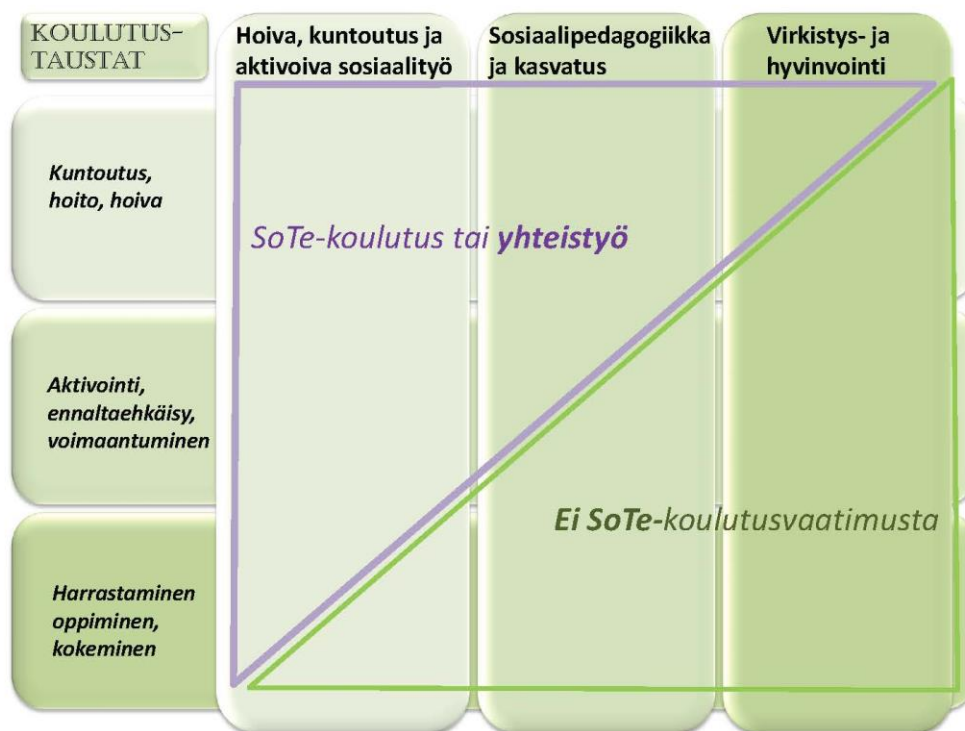
### 3.1. Ammatillisuus ja osaaminen

Green Care -palveluntarjoajan ammatillisuuden ja osaamisen vaatimukset ovat suhteessa tarjottavaan palveluun. Esimerkiksi terapiaa voi antaa vain asianmukaisen koulutuksen saanut henkilö.

Palveluun kokonaisuudessaan tarvittavan osaamisen ei tarvitse olla yhdellä henkilöllä. Osaamista voidaan täydentää yhteistyön avulla ja verkostoitumalla myös ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Monia Green Care -palveluja voidaan tuottaa yhteistyössä siten, että toisilla palvelun tuottajista on vaadittava hoiva-alan koulutus ja toisilla taas osaaminen esimerkiksi eläinten käsittelyssä. Joka tapauksessa myös Green Care -palvelun tuottamisessa tarvitaan perustiedot asiakkaiden erityistarpeista. Erityisen tärkeitä taitoja ovat asiakastilanteen hallinta ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvät taidot.

Green Care -toiminnan laadun ja tavoitteellisuuden taakkaamiseksi on (erityisesti suuremmissa organisaatioissa) tarpeen nimetä Green Care -vastuuhenkilö, jonka tehtävä on huolehtia Green Care -toimintatavan ammatillisuudesta, vastuullisuudesta ja tavoitteellisuudesta. Eri toimintamuodot (eläinavusteinen, puutarha-avusteinen, muu luontoavusteinen tai maatilalla tapahtuva toiminta) voivat edellyttää omia vastuuhenkilöitään. Yleensä vastuuhenkilö on toiminnan harjoittaja, joka huolehtii, että toiminta on turvallista, sujuvaa ja tarkoituksenmukaista.

Alla olevassa kuvassa on annettu esimerkkejä siitä, millaisia ammatillisia koulutustaustoja eri Green Care -palvelutyypin tuottajilla voi olla.



© MTT VoiMaa! –hanke, E. Vehmasto 2014

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 3.1. Ammatillisuus ja osaaminen

Henkilöstön osaaminen	Kyllä	Ei koske meitä	Ei – tehdään milloin?
Green Care -osaamisemme perustuu yhteistyöhön toisen toimijan kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet Green Care -vastuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet eläinten hyvinvoinnista vastaavan henkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on käytössä riittävä luontolähtöisten toimintamuotojen osaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on suunnitelma henkilöstön Green Care -osaamisen kehittämiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstöllämme on riittävät asiakaskohtaamistaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on suunnitelma henkilöstön asiakaskohtaamistaitojen kehittämiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seuraamme henkilöstön hyvinvointia ja reagoimme epäkohtiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko henkilöstömme on sitoutunut Green Care -palvelun tuottamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Henkilöstömme osaaminen ja kokemus Green Care -toimintatavoissa (myös säännölliset sijaiset ja kausityöntekijät):

Henkilöstömme suorittamat Green Care -koulutukset ja -kurssit:

Huolehdimme Green Care -palvelussa tarvittavan osaamisen kehittamisestä ja ylläpitämisestä seuraavasti:

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 3.2. Yhteistyö ja tiedonkulk

Green Care -palvelun tuottamisessa moniammatillisuus on luontevaa: toinen osapuoli voi tarjota esimerkiksi sosiaalipalvelun osaamisen ja toinen eläinavusteisuuden osaamisen. Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden palveluissa moniammatillinen toteuttajatiimi on yleinen käytäntö.

Palvelussa tarvittava osaaminen voi jakaantua yrityksessä tai toimintayksikössä eri henkilöille. Green Care -osaaminen voidaan hankkia myös osittain tai kokonaan ulkopuoliselta toimijalta, esimerkiksi ostopalveluna. Tämän kaltainen yhteistyö on etu muuan muassa resurssien käytön, eri osapuolten hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta.

Yhteistyötä tehtäessä on tärkeää, että osapuolten välinen vastuunjako on sovitettu selkeästi. Sopimukset tehdään aina kirjallisena. Sopimukseen kirjataan mahdollisimman tarkasti kunkin osapuolen vastuut, velvollisuudet, tulonjako, toimitatavat poikkeustilanteissa ja muut keskeiset yhteisesti sovitut asiat.

Lisäksi on tärkeää sopia, miten palveluprosessia ja asiakkaita koskeva tieto siirtyy henkilöstön välillä sekä palveluntuottajan, asiakkaiden ja muiden mahdollisten sidosryhmien, kuten asiakkaan omaisten kesken.

## 3.2. Yhteistyö ja tiedonkulk

Yhteistyö ja tiedonkulk	Kyllä	Ei koske meitä	Ei – tehdään milloin?
Olemme tehneet mahdolliset yhteistyösopimukset kirjallisina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytössämme on toimiva tiedotusjärjestelmä, jolla tieto kulkee henkilöstön välillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytössämme on järjestelmä, jonka avulla tieto kulkee sidosryhmien välillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jos Green Care -palvelu toteutetaan yhteistyössä, tähän kuvataan millainen osaaminen yhteistyökumppanilla on Green Care -toimintatapaan liittyen:

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

Teemme lisäksi (esim. moniammatillista) yhteistyötä seuraavasti ja seuraavanlaisella vastuunjaolla:

Olemme tehneet kirjallisia yhteistyösopimuksia seuraavista asioista (myös mistä sopimukset löytyvät):

Asiakkaan läheiset ja muut asiakkaalle tärkeät verkostot sekä palvelun maksajan tavoitteen otamme huomioon seuraavasti:

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 3.3. Palautejärjestelmä

Palaute on tärkeä keino toiminnan kehittämiseksi. Palautteen avulla hankitaan tietoa siitä, onko palvelu vastannut asiakkaiden ja eri yhteistyökumppaneiden toiveita, tarpeita ja odotuksia ja mitä pitäisi parantaa. Palautetta voidaan kerätä joko kirjallisesti, suullisesti tai sanattomasti havainnoiden.

Jokainen palveluntuottaja käyttää omiin tarpeisiinsa sopivia tapoja kerätä ja käsitellä palautetta. Palveluntuottajan tulee määritellä asiakaspalautteen keruutapa, väline (kuten lomake), ajankohta ja vastuhenkilö. Yrityksessä tai toimintayksikössä tulee sopia, kuinka saatu palaute käsitellään, miten siihen reagoidaan ja miten mahdollisiin parannustoimiin ryhdytään.

Arvokasta välitöntä asiakaspalautetta saadaan kuuntelemalla ja tarkkailemalla asiakasta toiminnan aikana. Kirjallista palautetta kerätään usein toiminnan lopuksi, tai pitkässä asiakassuhteissa tietyin väliajoin. Sitä voidaan kerätä esimerkiksi haastattelun avulla tai lähettämällä sähköinen palautelomake jälkimarkkinoinnin yhteydessä. Palautelomake puolestaan voi olla nopea ja yksinkertainen yleispalautelomake tai siinä voidaan antaa runsaasti tilaa vastauksille. Sopiva palautteen keräystapa riippuu toiminnasta ja asiakkaista.

Palveluiden käyttäjäsiakkaan ollessa eri taho kuin maksaja, on tarpeen kerätä palautetta molemmilta. Palautetta voidaan

kerätä myös erityisryhmään kuuluvan käyttäjäsiakkaan omaisilta. Yhteistyökumppanit, kuten mahdolliset alihankkijat ja muut sidosryhmät, voivat antaa arvokasta tietoa palvelujen kehittämistarpeista.

Erityisryhmälle, jotka eivät pysty antamaan jäsennellyä ja monimutkaista palautetta, on hyvä suunnitella helposti ymmärrettävä ja täytettävä lomake. Palautelomakkeissa voi käyttää vaikkapa alla olevan kaltaisia naamaipiirroksia asiakkaan palvelukokemuksen onnistumisen seibittämiseksi. Samantyylistä, nopeasti täytettävää lomaketta voi hyödyntää muidenkin asiakasryhmien kanssa.

Asiakkaan hyvinvointitavoitteiden täyttyminen, eli Green Care -palvelun vaikuttavuus, on keskeisin palvelun onnistumisesta kertova tekijä, jota voidaan mitata asiakaspalautteen kautta. Muita asiakaspalautteesta kerättäviä tietoja voivat olla esimerkiksi luontolähtöisyyden toteutuminen, palveluntuottajan ystävällisyys ja ohjauksen riittävyys.

Onnistuneella jälkimarkkinoinnilla voidaan parantaa asiakkaan palvelukokemusta. Asiakkaalle annettava kiitospalautteesta on osa normaalia toimintaa ja palveluun kuuluvaa jälkimarkkinointia.



## 3.3. Palautejärjestelmä

Palautejärjestelmä	Kyllä	Ei koske meitä	Ei - tehdään milloin?
Käytössämme on asiakaspalautteen keräys- ja käsittelyjärjestely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytössämme on yhteistyökumppanien, omisten ja maksajajohdon palautteen keräys- ja käsittelyjärjestely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käymme kaiken palautteen säännöllisesti läpi tietyn sovittun tavon mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytämme palautetta Green Care -palvelumme kehittämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet asiakaspalautejärjestelmän vastuuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

Keräämme palvelun kuluessa palautetta seuraavasti:

Keräämme palvelun jälkeen asiakaspalautetta seuraavasti:

Keräämme palautetta yhteistyökumppaneilta, omaisilta ja palvelun maksajalta seuraavasti:

Käsitlemme palautteen seuraavasti (miten usein, ketkä mukana jne.):

Reagoimme palautteeseen ja ryhdymme parannustoimiin seuraavasti (kenen vastuulla toimia jne.):



### 3.4. Green Care -toiminnan laadunhallintatyö

Kaikki tämän työkirjan osa-alueet kuuluvat Green Care -palvelutoiminnan laadunhallintaan. Luvun 3.5. tarkistuslistassa kerätään yhteen toiminnan laatuun liittyviä seikkoja, joita on avattu luvussa kaksi. Tällaisia asioita ovat lainsäädännön ja eettisten ohjeiden tuntemus sekä omien toiminta-arvojen kuvaus. Lisäksi tärkeää on palvelun muu kuvaus, johon kuuluvat kuvaukset Green Care -palvelun elementeistä ja toimintamuodoista; palvelun asiakkaista ja tavoitteista; sekä palveluprosessikuvaus. Lisäksi laatutekijöitä ovat luvussa kolme kuvatu: henkilöstön osaaminen, yhteistyö ja tiedonkulku sekä palautejärjestelmä.

Edellä kuvattujen tekijöiden lisäksi tässä luvussa esitellään turvallisuusasiakirja sekä omavalvontasuunnitelma, joiden tekemistä suositellaan kaikkien Green Care -palvelujen laadunhallintatyön osiksi, riippumatta siitä, että onko se palvelumuodolle laissa määrätty velvoite vai ei.

Turvallisuusasiakirja on yksi laadunhallinnan välineistä turvallisuusasioiden näkökulmasta. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Tukes, on laatinut ohjeet turvallisuusasiakirjan tekemiselle, sekä listannut ne palvelut, joille sen laatiminen on velvoite. Asiakirjalomake ja sitä koskevat tiedot ovat saatavilla osoitteesta: <http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaatimuksia-palveluntarjoajalle/#Turvallisuusasiakirja>.

Omavalvontasuunnitelma on niin ikään laadunhallinnan väline, jonka avulla voidaan seurata ja kehittää palvelujen laatua päivittäisessä työssä. Suunnitelman toteutumista voidaan

arvioida itsearvioinnin, asiakaspalautteen sekä tarvittaessa myös ulkoisen ja vertaisarvioinnin kautta. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira, on laatinut sosiaali- ja terveyspalveluille omavalvontasuunnitelman tekoon ohjeet ja lomakepohjan, jotka löytyvät osoitteesta: [http://www.valvira.fi/ohjaus\\_ja\\_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta](http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta).

Omavalvontasuunnitelmassa kysytään osin samoja asioita kuin tässä työkirjassa. Työkirjassa painopiste on kuitenkin korostetusti toiminnan Green Care -elementeissä, kun omavalvontasuunnitelmassa käydään läpi koko toiminta. Silloin kun kysymys on kummassakin täysin sama, voi käyttää tekstinkäsittelyohjelman ”leikkaa-liimaa” -toimintoja saman vastauksen kopioimiseksi kumpaankin asiakirjaan.

Laadunhallintatyön näkökulmasta turvallisuusasiakirja ja omavalvontasuunnitelma ovat Green Care -palvelutoiminnan laadunhallinnan perustyökaluja.

Täytettynä tämä työkirja, yhdessä omavalvontasuunnitelman ja turvallisuusasiakirjan kanssa, voi toimia Green Care -palvelua koskevana toimintakäsikirjana, sekä soveltuvin osin tapauksesta riippuen, myös laatukäsikirjana.

Green Care -työkirjalle tulee määritellä yritys- tai yksikkökohtainen vastuhenkilö ja päivittämissohjeet, että se voi toimia työvälineenä päivittäisen palveluntuottamisen laadunhallinnassa.

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 3.5. Yhteenveto: Green Care -toiminnan laatutekijöiden tarkistuslista

	Kyllä	Ei koske meitä	Ei – tehdään milloin?
<b>Palvelukuvaus (luku 1, luku 2 ja luku 3)</b>			
Olemme kuvanneet palvelumme täyttämällä tämän työkirjan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme tehneet Green Care -palveluillemme prosessikuvaukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet työkirjan päivitykselle vastuuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Lait ja viranomaismääräykset (luku 2.2.)</b>			
Tuntemme toimintaamme koskevat lait ja viranomaismääräykset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Arvot ja vastuullisuus (luku 2.2.)</b>			
Tuntemme oman ammattialamme eettiset ohjeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuntemme Green Care -toiminnan eettiset ohjeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme määritelleet Green Care -toimintamme arvot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimimme arvojemme mukaan kokonaisvastuullisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi (luku 3.1.)</b>			
Olemme nimenneet Green Care -vastuuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet eläinten hyvinvoinnista vastaavan henkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on käytössä riittävä luontolähtöisyyden osaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on suunnitelma henkilöstön Green Care- osaamisen kehittämisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstöllämme on riittävät asiakaskohtaamistaidot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meillä on suunnitelma henkilöstön asiakaskohtaamistaitojen kehittämisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko henkilöstömme on sitoutunut Green Care -palvelun tuottamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista ja reagoimme epäkohtiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Yhteistyö (luku 3.2.)</b>			
Olemme tehneet mahdolliset yhteistyösopimuksemme kirjallisina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tiedonkulun järjestäminen (luku 3.2.)</b>			
Käytössämme on toimiva tiedotusjärjestelmä, jolla tieto kulkee henkilöstön välillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytössämme on toimiva järjestelmä, jolla tieto kulkee henkilöstön ja asiakkaiden (sekä mahdollisesti asiakkaan läheisten) välillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

Käytössä on toimiva järjestelmä, jonka avulla tieto kulkee yksikön henkilökunnan ja muiden sidosryhmien, kuten yhteistyökumppanien, välillä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Palautejärjestelmä (luku 3.3.)</b>			
Käytössämme on asiakaspalautteen keräys- ja käsittelymenetelmä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytössämme on muun palautteen keräys- ja käsittelymenetelmä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytämme palautetta Green Care -palvelumme kehittämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet palautejärjestelmälle vastuuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Turvallisuus (luku 3.4.)</b>			
Olemme laatineet turvallisuusasiakirjan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet turvallisuusvastuuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perehdytämme henkilöstön turvallisuusasioihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perehdytämme asiakkaat palveluun liittyviin turvallisuusohjeisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Omaavalvonta (luku 3.4.)</b>			
Olemme tehneet omaavalvontasuunnitelman ja sen päivityssuunnitelman	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet omaavalvonnan vastuuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Seuranta, arviointi ja kehittämisjärjestelmä (luku 3.4.)</b>			
Käytämme laadunhallinnan työkaluna tätä työkirjaa täydennettynä turvallisuusasiakirjalla ja omaavalvontasuunnitelmalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet laadunhallinnan vastuuhenkilön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## 3.5. Yhteenveto siitä, mistä asiakirjat löytyvät

Green Care -palveluillemme on tehty prosessikuvaukset, jotka löytyvät:

Turvallisuusasiakirja ja omavalvonta-asiakirja löytyvät mistä:

Jos yksiköllä on olemassa jo jokin muu laatujärjestelmä ja laatukäsikirja (muu kuin tämä työkirja), kerro se ja sen sijainti tässä:

Mitä parannettavaa huomattiin yhteenvedon perusteella ja mitä aiotaan tehdä?



## 4. Kriteerieriesimerkkejä eri Green Care -toimintamuodoille

Tässä luvussa annetaan esimerkkejä toimintamuotokohtaisista laatu-kriteereistä. Luvussa 2.2. ”Green Care -toimintaa ohjaavat arvot ja vastuullisuus” on kysymys, johon toimija voi listata omia eri toimintamuotoihin liittyviä kriteereitään. Nämä esimerkit on koottu VoiMaa!-hankkeen aikana hankkeen laatuosiossa erilaisista koti- ja ulkomaisista lähteistä sekä haastatteleamalla Green Care -asiantuntijoita ja yrittäjiä.

Näitä kriteerieriesimerkkejä voi käyttää sellaisenaan, muokaten tai toimija voi laatia muita omaan toimintaansa sopivia kriteerejä. Kriteerien tarkoituksena on tuoda esiin toiminnan erityispiirteitä ja sitä, miten pyritään takaamaan eettinen ja laadukas toimintatapa.

### **Eläinavusteinen toiminta**

- Eläinten hoidosta ja hyvinvoinnista vastaa nimetty henkilö sekä asiakastyön aikana että sen ulkopuolella
- Eläinten hyvinvoinnista vastaavalla henkilöllä on riittävät tiedot, taidot ja kokemus
- Eläinavusteisessa toiminnassa käytettävät eläimet ovat eläinlääkärin säännöllisesti tarkastamia ja terveitä
- Eläimen sopivuus asiakastyöhön on arvioitu (eläinlajille kehitetty testi tai omistajan oma arviointi)
- Eläinsuojelulainsäädännön vaatimuksiin käytettävän eläinlajin osalta on tutustuttu (esim. Eviran Eläinsuojelulainsäädäntöä koottuna -kirjaset)
- On olemassa varasuunnitelma yllättäviä erikoistilanteita varten (esim. eläimen sairastuminen tms. syy, jonka vuoksi sitä ei voida käyttää asiakastyössä, säävaraukset)
- On olemassa varasuunnitelma niihin tilanteisiin, joissa eläinavusteista toimintaa ei voida käyttää (esim. asiakas ei hyödy eläinavusteisuudesta, toiminta vaarantaa asiakkaan, ohjaajan tai eläimen hyvinvointia, eläinavusteisessa toiminnassa mahdollisesti tarvittavia avustajia ei ole saatavilla tms.).
- Asiakkaiden allergiat, pelot tms. on selvitetty ja huomioitu toimintaa suunniteltaessa
- Asiakkaille on tarvittavat suojavarusteet tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita heidän tulee käyttää (kypärät, jalkineet, käsineet jne.)

### **Puutarhatoiminta**

- Toiminnassa ei käytetä myrkyllisiä kasveja, tai jos käytetään, noudatetaan erityistä varovaisuutta.
- Puutarha-avusteisen toiminnan ohjaaja tietää, mitkä toiminnassa käytettävät kasvit ovat myrkyllisiä tai erityisen allergeenisia.

- Mikäli puutarhatoiminnassa käytetään lannoitteita ym. kemikaaleja, ne säilytetään riskiryhmien ja eläinten ulottumattomissa ja niiden käsittelystä vastaa osaava henkilö.
- Asiakkaiden allergiat on selvitetty ja huomioitu (allergiat kasveille, hyönteisille ym.)
- Asiakkaille on tarvittavat suojavarusteet tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita toiminnassa tarvitaan (käsineet, sopivat kengät, säänmukainen vaatus ulkotöissä).

### **Luontoavusteinen toiminta**

- Luontoavusteisesta toiminnasta vastaavalla henkilöllä on riittävät tiedot, taidot ja kokemus.
- Luonnossa liikuttaessa noudatetaan jokamiehenoikeuksia ja -velvollisuuksia.
- Kun toiminta kohdistuu säännöllisesti tietylle alueelle, tehdään yhteistyösopimus metsänomistajan kanssa.
- Luontoa ei roskata tai muuten tärvellä.
- Luontoavusteisessa toiminnassa on asiakkaiden määrään ja tarpeisiin nähden riittävästi ohjaavaa henkilökuntaa.
- On määritelty etukäteen osallistujien enimmäismäärä, mahdolliset rajoitteet toimintaan osallistumiselle, olosuhdevaraukset ym. tarpeelliset rajat, joiden puitteissa toimintaa harjoitetaan.
- Osallistujille on tarjolla riittävä määrä sopivia suojavarusteita tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita heidän tulee tuoda mukanaan.

### **Maatiloilla tapahtuva Green Care -toiminta**

- Asiakkaiden ohjauksesta vastaavilla henkilöllä on riittävät tiedot asiakkaiden tarpeista ja maatilatoiminnan erityispiirteistä, jotta toiminta on turvallista.
- Jos asiakkaat ovat liikuntarajoitteisia, toiminnassa käytettävät tilat ovat esteettömiä.
- Vaaralliset aineet, tarvikkeet ja työkalut säilytetään lasten ja muiden riskiryhmien ulottumattomissa.
- Vaaranpaikat (yllättävät korkeuserot, putoamisvaarat ym.) on poistettu tai suojattu.
- Jos asiakastyössä käytetään vain tiettyä osaa tilasta, on toimintaan kuulumatottomat osat kerrottu selvästi ja tarvittaessa pääsy niihin estetty.
- On suunniteltu etukäteen asiakasryhmien sopiva koko, henkilökunnan määrä, olosuhdevaraukset ym. rajoitukset, joiden puitteissa asiakastyötä harjoitetaan.
- Osallistujille on tarjolla riittävä määrä suojavarusteita tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita heidän tulee tuoda mukanaan (suojaavaatteet, jalkineet, kuulosuojaimet jne.).

## 5. Lisätietoja

### Green Care -toiminta

Green Care Lappi -hanke: [www.greencarelapland.fi](http://www.greencarelapland.fi)

VoiMaa!-hanke: [www.mtt.fi/greencare](http://www.mtt.fi/greencare)

Soini K. 2014 (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care –toiminnan vaikuttavuutta? MTT:n Kasvu –sarjan raportteja: [www.mtt.fi/greencare](http://www.mtt.fi/greencare)

Vehmasto E. 2014 (toim.) Green Care –toimintatavan suuntaviivat Suomessa. MTT:n Kasvu –sarjan raportteja: [www.mtt.fi/greencare](http://www.mtt.fi/greencare)

Green Care Finland ry: [www.gcf Finland.fi](http://www.gcf Finland.fi)

### Yritystoiminta

Yritys-Suomi (julkisten yrityspalveluorganisaatioiden verkkopalvelu yrityksille ja yrittämisestä kiinnostuneille): [www.yrityssuomi.fi](http://www.yrityssuomi.fi)

ELY-keskukset:

<http://www.ely-keskus.fi/web/ely/yrityksen-perustaminen;jsessionid=3C7DA1B904FD53B529E5F83B9951F4C4#.Uos9aOIUZqk>

Maa- ja kotitalousnaiset, yrityspalvelut:

<http://www.maajakotitalousnaiset.fi/palvelut/mkn-yrityspalvelut>

### Sosiaali- ja terveysala

Sosiaalialan valvonnasta ja omavalvontasuunnitelmasta:

[http://www.valvira.fi/ohjaus\\_ja\\_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta](http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/sosiaalihuolto/omavalvonta)

### Turvallisuus

Tietoa ja ohjeita kuluttajaturvallisuudesta ja turvallisuusasiakirjasta:

<http://www.tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaatimuksia-palveluntarjoajalle/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, potilasturvallisuusopas:

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/b6783c8b-f465-403b-85f7-90f92f4c971f>

Lasten ja nuorten turvallisuus maatilalla:

[http://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/tyohyvinvointi/maatila\\_turvalliseksi\\_lapsille.pdf](http://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/tyohyvinvointi/maatila_turvalliseksi_lapsille.pdf)

<http://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/tyohyvinvointi/evaitalasten.pdf>

Lasten turvallisuus puutarhatyössä (englanniksi):

[http://apps.rhs.org.uk/schoolgardening/uploads/documents/Health\\_&\\_Safety\\_1009.pdf](http://apps.rhs.org.uk/schoolgardening/uploads/documents/Health_&_Safety_1009.pdf)

<http://www.rhs.org.uk/Children/For-families/Safety-tips>

### Maatilat

Tarkistuslista hoivamaatiloille ja asiakkaita sijoittaville viranomaisille (englanniksi):

[http://www.carefarminguk.org/sites/carefarminguk.org/files/Care\\_Farm\\_Checklist\\_New.pdf](http://www.carefarminguk.org/sites/carefarminguk.org/files/Care_Farm_Checklist_New.pdf)

Maatilojen työturvallisuuden tarkastuslista, eläintenhoitotyö:

[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tapaturmien\\_ehkaisy/](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/)

[tyoturvaluusuden\\_edistamiskeinoja/safety\\_check/Documents/maatalous\\_elaintenhoitoty.pdf](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvaluusuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/maatalous_elaintenhoitoty.pdf)

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

Maatilojen työturvallisuuden tarkastuslista, puutarha-ala:

[http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_riskien\\_hallinta/tapaturmien\\_ehkaisy/tyoturvallisuuden\\_edistamiskeinoja/safety\\_check/Documents/puutarhaala\\_lasinalaisviljely.pdf](http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/tyoturvallisuuden_edistamiskeinoja/safety_check/Documents/puutarhaala_lasinalaisviljely.pdf)

Lasten ja nuorten turvallisuus maatilalla:

<http://www.mela.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoturvallisuus/lasten-turvallisuus-maatilalla/opetusmateriaalia>  
[http://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/tyohyvinvointi/maatila\\_turvalliseksi\\_lapsille.pdf](http://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/tyohyvinvointi/maatila_turvalliseksi_lapsille.pdf)

Maatilojen työturvallisuudesta:

<http://www.virtuaali.info/index.php?id=1&sivu=29>

Riskienarviointilomake:

<http://www.virtuaali.info/tutorials/turvallisuus.pdf>

### Eläimet

Eläinsuojelulainsäädäntöä kootusti -oppaat:

<http://www.evira.fi/portal/fi/tietoa+evirasta/julkaisut/?a=category&cid=32>

### Laadunhallinta ja itsearviointi

ITE-itsearviointilomake, Liite 7:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48352/Piia%20Soikkeli%202012.pdf?sequence=1>

Tietoa itsearvioinnista:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/prosessi/itsearviointi/>

### Asiakaspalautelomakkeet

Asiakaspalautelomake, esimerkki Liitteessä 1:

<http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/21573/Kiitos%20vastauksestasi.pdf?sequence=1>

Asiakaspalautelomake, esimerkki Liitteet 5 ja 9:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48352/Piia%20Soikkeli%202012.pdf?sequence=1>

Asiakaspalautelomakkeita matkailualalta:

<http://www.laatutonni.fi/lomakkeet>

## GREEN CARE -TYÖKIRJA

## Muistinpanoja

---

