

Eläimet työhyvinvoinnin tukena

Palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Kuntoutuksen koulutusohjelma
Opinnäytetyö YAMK
08KUN13Y
Syksy 2016
Pauliina Mielonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Kuntoutuksen koulutusohjelma, YAMK

MIELONEN, PAULIINA:

Eläimet työhyvinvoinnin tukena
Palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn

63 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö toteutui työelämälähtöisenä tutkimuksellisenä kehittämishankkeena, jonka tavoitteena oli tuottaa Finla Työterveys Oy:lle työhyvinvointia tukeva palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn. Tarkoituksena oli kehittää uudenlaista työhyvinvointia tukevaa palvelua ja lisätä eläinavusteisen työskentelyn saatavuutta työterveyshuollon palveluna Kanta-Hämeen alueella.

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen aihe nousi tarpeesta kehittää työterveyshuollolle Green Care -menetelmiä hyödyntävä palvelu. Työhyvinvointiin panostaminen on kannattavaa niin työnantajan kuin yksittäisen työntekijänkin kannalta. Työhyvinvoinnilla voidaan edistää työntekijän hyvinvointia ja työelämässä pysymistä, sekä samalla parantaa yhteiskunnan tuottavuutta. Green Care -toiminta perustuu luontolähtöiseen interventioon ja eläinavusteisen työskentelyn palveluita voidaan käyttää myös työhyvinvoinnin tukemiseen.

Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen lähestymistapana oli toimintatutkimus. Toimintatutkimuksessa teoria ja käytäntö yhdistyvät tuottaen uutta ja käytännöllistä tietoa. Kehittämishanke eteni spiraalimallin mukaisesti suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin vuorotellen toisiaan seuraavina sykleinä.

Palvelumallia kehitettiin yhteistyössä Finla Työterveys Oy:n ja Ylitalon moniammatillisen terapia- ja toimintatallin kanssa. Kehittämisessä sovellettiin palvelumuotoilun keinoja, palvelua testattiin pilotoimalla, ja pilottiin osallistuneet asiakkaat haastateltiin. Kehittämishankkeen tuloksena syntyi työhyvinvointia tukeva palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn. Palvelumallia voidaan käyttää eläinavusteisessa terapiassa sekä työskentelyssä.

Asiakkaat tunsivat eläinavusteiseen työskentelyyn osallistumisen voimaannuttavana kokemuksena. Luontoympäristö sekä vuorovaikutus eläinten kanssa koettiin tärkeinä ja myönteisinä asioina. Eläinavusteinen työskentely voi auttaa tukemaan työhyvinvointia.

Asiasanat: Green Care, eläinavusteinen työskentely, palvelumalli, työhyvinvointi

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Rehabilitation

MIELONEN, PAULIINA:

Animals supporting wellbeing at work
A service model for animal assisted
interventions

63 pages, 3 pages of appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

This thesis was realised as an occupational research and development project whose aim was to design a service model for animal assisted interventions for Finla Työterveys Oy (Finla Occupational Health Ltd.) in order to support occupational wellbeing. The aim was to develop a new kind of service which supports wellbeing at work and to increase the availability of animal assisted interventions as a part of occupational health care in the Tavastia Proper region.

The topic for this research and development project rose from the need to design an occupational health care service which would make use of the Green Care methods. Investing in occupational health care is worthwhile for both the employer and individual employees. By supporting occupational wellbeing, it is possible to improve the wellbeing of the employee and to assist them to remain in the working life, while increasing the productivity of society at the same time. The Green Care practice is based on a natural intervention and animal assisted intervention services can also be used for supporting wellbeing at work.

The approach used in this research and development project was action research. In action research, theory and practice are combined producing new and practical information. The development project proceeded according to the spiral model in which planning, implementation and reflection alternate as a continuous cycle.

The service model was developed in cooperation with Finla Työterveys Oy and Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli (the Ylitalo multioccupational therapy and activity stable). The development phases applied the principles of service modelling, the service was tested with a pilot study, and the customers who participated in the pilot study were interviewed. As a result of the development project, a service model for animal assisted interventions supporting occupational wellbeing was created. The service model can be used in both animal assisted therapy and animal assisted activity.

Customers experienced participating in animal assisted interventions as empowering. A natural environment and interaction with animals was considered important and positive. Animal assisted interventions can help support wellbeing at work.

Key words: Green Care, Animal Assisted Interventions, Service Model, Wellbeing at Work, Occupational Wellbeing

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Kohdeorganisaationa Finla Työterveys Oy	3
2.2	Palveluntuottajana Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli	4
2.3	Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus	6
3	GREEN CARE -TOIMINTA	7
3.1	Green Care hyvinvoinnin edistäjänä	7
3.2	Eläinavusteinen työskentely ja toiminta	11
3.3	Eläinavusteinen terapia	13
4	TYÖHYVINVOINTIA KUNTOUTUKSEN KEINAIN	17
4.1	Työhyvinvointia työyhteisötaidoilla	17
4.2	Työterveyshuolto kuntoutuksen edistäjänä	20
4.3	Palvelumuotoilu kuntoutusmenetelmien kehittämisessä	23
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	26
5.1	Lähestymistapana toimintatutkimus	26
5.2	Aineistonkeruumenetelmät	28
5.3	Kehittämishankkeen eteneminen	32
6	KEHITTÄMISHANKKEESTA PALVELUMALLIKSI	39
6.1	Käytännön toteutuksen pilotti	39
6.2	Aineiston analysointi	42
6.3	Palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn	44
7	KEHITTÄMISHANKKEEN POHDINTA	47
7.1	Johtopäätökset	47
7.2	Kehittämishankkeen toteutuksen arviointi	50
7.3	Palvelumallin arviointi	54
7.4	Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus	57
7.5	Jatkokehittämisaiheet	59
	LÄHTEET	64
	LIITTEET	79

1 JOHDANTO

Ihminen on osa luontoa ja luontoa voidaan hyödyntää ihmisen hyvinvoinnissa Green Caren avulla. Suomessa ja muualla Euroopassa luonnon hyvinvointivaikutukset ovat olleet tunnettuja jo pitkään. Green Care -käsite on esitelty Suomessa ensimmäistä kertaa vuonna 2008. Sillä tarkoitetaan luonnon hyödyntämistä sosiaali-, terveys- ja kasvatuspalvelujen tuottamisessa. (Soini, Ilmarinen, Yli-Viikari & Kirveenummi 2011, 320, 324.)

Green Care Finland ry (2016a) määrittelee Green Care -toiminnan liittyvän luontoon ja maaseutuympäristöön, ja sen tavoitteena on edistää ihmisen elämänlaatua sekä hyvinvointia. Green Care -menetelminä voidaan käyttää erilaisia eläin- ja luontoavusteisia menetelmiä, kuten puutarha- tai ratsastusterapiaa.

Ihmisen ja eläimen välinen suhde ei ole uusi ilmiö. Fossiilijäännösten perusteella ihminen ja koiran kaltainen eläinlaji on yhdistetty toisiinsa jo puoli miljoonaa vuotta sitten. Ennen ihmisten asettumista maatalousyhteisöihin, ihmiset pitivät villedä ja kesytettyä eläimiä seuralaisinaan. Myös nykypäivänä ihmisen ja eläimen välinen suhde on vahva. (O’Haire 2010, 226.) Tilastokeskuksen tekemän kulutustutkimuksen mukaan vuonna 2012 Suomessa 30 prosentilla kotitalouksista oli jokin lemmikkieläin. Suosituin lemmikkieläin oli koira, ja toiseksi suosituin oli kissa. Kotitalouksissa oli yhteensä 630 000 koira ja 592 000 kissaa, 86 000 kotitaloudessa oli sekä koira että kissa. (Nurmela 2014.) Ihmiset kiintyvät lemmikkeihinsä ja monien lemmikkieläinten omistajien mielestä eläimet lisäävät heidän hyvinvointiaan. Tämä on kannustanut tutkijoita tutkimaan ihmisten ja eläinten välistä vuorovaikutusta. (O’Haire 2010, 226–227.)

Ihmisen ja eläimen välistä yhteyttä on tutkittu jo 1960-luvulta saakka. Siitä lähtien tätä yhteyttä on pyritty hyödyntämään ammattimaisesti monin eri tavoin. Esimerkiksi eläinavusteista terapiaa on käytetty ympäri maailmaa hyödyntämällä eri eläinlajeja erilaisten sairauksien kohdalla. (Honkanen 2013, 12.) Green Care -menetelmiä voidaan käyttää monissa erilaisissa palveluissa, ja kuntoutuksessa ne ovat yksi toimintamuoto muiden työikä-

täntöjen joukossa (Vehmasto 2014a, 32–33). Luontoavusteisia menetelmiä sisältävä palvelu voi tuottaa lisäarvoa asiakkaalle, palveluntuottajalle sekä yhteiskunnalle (Soini ym. 2011, 322). Green Care -menetelmät soveltuvat myös osaksi työhyvinvointitoimintaa. (Vehmasto 2014a, 32–33, 35.)

Työhyvinvointipolitiikan avulla pyritään edistämään ihmisten pysymistä työelämässä nykyistä kauemmin. Tätä tavoitellaan parantamalla ihmisten kykyä, mahdollisuuksia ja halua tehdä työtä. Hyvä työympäristö tukee työntekijöiden työhyvinvointia sekä parantaa yhteiskunnan tuottavuutta. Työnantaja on vastuussa työpaikan terveellisyydestä ja työkykyyn vaikuttavista tekijöistä. Työterveyshuollon tehtävänä on tukea ja edistää työntekijöiden terveyden ja työkyvyn ylläpitämistä. (Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020 2011, 6–7.) Työhyvinvoinnilla on yksittäisen työntekijän hyvinvoinnin lisäksi merkitystä myös organisaation toiminnan tuloksellisuuteen (Manka, Heikkilä-Tamminen & Vauhkonen 2012, 13–14). Työhyvinvointia parantamalla voidaan epäsuorasti vaikuttaa yhteiskunnallisiin kustannuksiin, kuten työikäisen väestön terveydenhoitomenoihin (Rissanen & Kaseva 2014, 2).

Tämän tutkimuksellisen kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa Finla Työterveys Oy:lle työhyvinvointia tukeva palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn. Tarkoituksena oli kehittää uudenlaista työhyvinvointia tukevaa palvelua ja lisätä eläinavusteisen työskentelyn saatavuutta työterveyshuollon palveluna. Palvelumallia kehitettiin yhteistyössä Finla Työterveys Oy:n ja Ylitalon moniammatillisen terapia- ja toimintatallin kanssa.

Kehittämishankkeen lähestymistapana oli toimintatutkimus, ja eteneminen tapahtui spiraalimallin mukaisesti suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin vuorotellen toisiaan seuraavina sykleinä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 60). Kehittämisessä sovellettiin palvelumuotoilun keinoja, ja palvelumuotoilun tapaan kehittäminen tapahtui yhteistyössä asiakkaiden kanssa (ks. Tuulaniemi 2011, 116). Palvelumallin toimivuutta testattiin pilotoimalla, ja lisäksi tietoa kerättiin asiakkaita haastattelemalla.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kohdeorganisaationa Finla Työterveys Oy

Etsiessäni kehittämishankkeelle kohdeorganisaatiota, otin yhteyttä useisiin eri organisaatioihin. Ylitalon moniammatilliselta terapia- ja toimintatallilta sain kuulla mahdollisesta kohdeorganisaatiosta. Finla Työterveys Oy:ssä työskentelevä työterveyshoitaja oli kiinnostunut eläinavusteisesta työskentelystä ja halukas kehittämään yhteistyötä työterveyshuollon tarpeisiin Ylitalon moniammatillisen terapiatallin kanssa. Tämän johdosta sovimme yhteistyöstä kehittämishankkeen muodossa. Kehittämishankkeessa toimin tutkijakehittäjänä ja kehittämishankkeen myötä Finla Työterveys Oy saa palvelumallin eläinavusteiseen työskentelyyn työhyvinvoinnin tukemiseksi. Jatkossa tarkoitan kohdeorganisaatiolla Finla Työterveys Oy:tä.

Finla Työterveys Oy on aloittanut toimintansa vuonna 1973 Tampereen Työterveys ry:nä Tampereen Nuorkauppakamarin aloitteesta. Finla Työterveys Oy tuottaa työterveyspalveluita kumppanuuden periaatteella asiakkailleen. Finla Työterveys Oy:n missiona on asiakasyritysten kanssa yhteistyössä edistää yritysten kilpailukykyä parantamalla henkilöstön työ- ja toimintakykyä. Heidän visionaan on olla työterveyspalvelujen suomalainen suunnannäyttävä. (Finla Työterveys Oy 2016.)

Suurella osalla Finla Työterveys Oy:n henkilöstöstä on työterveyshuollon erityispätevyys, joka takaa ennaltaehkäisevän työtavan ja kiinnostuksen työhyvinvoinnin edistämiseen asiakkaiden tarpeisiin pohjautuen. Henkilöasiakkaiden työkyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen osallistuu terveystiimi, joka koostuu työterveyslääkäristä, työterveyshoitajasta, työpsykologista, työfysioterapeutista sekä työterveyshuollon sosiaalialan asiantuntijasta. Finla Työterveys Oy tarjoaa ratkaisukeskeisiä palveluja eri kokoisille yrityksille työterveyden ja työhyvinvoinnin toteuttamiseen. (Finla Työterveys Oy 2016.)

Finla Työterveys Oy:n toimipisteitä on Pirkanmaan, Hämeenlinnan ja Espoon alueilla (Finla Työterveys Oy 2016). Kehittämishankkeen kohdeorganisaationa oli Finla Työterveys Oy:n Hämeenlinnan toimipiste. Toimipisteessä työskentelee kahden työterveyshoitajan lisäksi työfysioterapeutti, työterveyspsykologi sekä kaksi työterveyslääkärinä. (Seppälä 2015.)

2.2 Palveluntuottajana Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli

Kehittämishankkeessa palveluntuottajana toimi Hattulassa sijaitseva Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli. Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli, aikaisemmalta nimeltään Ylitalon alpakat ja laamat, aloitti toimintansa vuonna 2007. Ylitalon tila toimi jo 1600-luvulla ratsutilana, lisäksi Ylitalon tilan historiaan on sisällynyt hevoskasvatusta, viljanviljelyä sekä metsä- ja karjataloutta. Ylitalo on Suomen ensimmäinen alpakankasvattaja ja talli on tuottanut Suomeen yli 100 eläintä. Tällä hetkellä Ylitalon tila on edelleen toimiva maatila mutta päätuotantosuuntana on alpakoiden ja miniaasien kasvatusta, koulutus ja myynti sekä eläinavusteinen työskentely ja kuntoutus. (Kivikari 2016; Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli 2016.)

Ylitalon tilan isäntäväkenä toimivat Pirkko Kivikari ja Tuomo "Tommi" Ylitalo. Heillä molemmilla on vankka kokemus eläinten hoidosta sekä koulutuksesta, ja he molemmat toimivat eläinten ohjaajina eläinavusteisessa työskentelyssä. Pirkko on koulutukseltaan myös ravinto- ja luontaisneuvoja, puutarhuri sekä floristi, lisäksi hän on suorittanut matkailualan ohjelmapalveluiden ammattitutkinnon. Pirkko huolehtii tilan markkinoinnista ja Tommi maanviljelijänä/maatilateknikkona vastaa maanviljelyyn liittyvistä asioista. (Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli 2016.)

Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli tarjoaa eläin- ja luontoavusteista toimintaa sekä terapiaa moniammatillisen tiimin voimin. Tallin isäntäväen lisäksi tiimiin kuuluu eläintenhoitajia, toimintaterapeutteja, työterveyshoitajia, fysiatri, eläinlääkäri/eräopas, sosionomi, aikuisliikunnan ohjaaja, fysioterapeutti/nuorten jalkapallovalmentaja, puutarhuri sekä ratsas-

tuksen ohjaaja, jolla on myös lähihoitajan ja vammaisratsastuksen avustajan koulutus. Moniammatillisessa tiimissä on mahdollisuus konsultoida muita ammattilaisia ja näin vastata asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman monipuolisesti. (Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli 2016.)



KUVA 1. Ylitalon moniammatillisen terapia- ja toimintatallin alpakoita laitumella

Tallin eläimiin kuuluu tällä hetkellä alpakoita (kuva 1), hevosia, poni, mini-aaseja ja koiria. Kehittämishankkeen aikana tallin eläimiin kuului myös laamoja. Eläinavusteisessa työskentelyssä toimivat eläimet ovat ihmisläheisiä ja hyvin käyttäytyviä yksilöitä. Eläimet ovat koulutettuja sekä tarkoin tehtävänsä valittuja, ja työssään viihtyviä. (Kivikari 2016; Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli 2016.)

Ylitalon moniammatillisella terapia- ja toimintatallilla on mahdollisuus toteuttaa monenlaista toimintaa eläinten kanssa. Tallilla voidaan järjestää

muun muassa päivätoimintaa eri ikäisille ihmisille, tyky- eli työkykyä ylläpitäviä päiviä, uniryhmiä, metsälenkkejä ja vaelluksia eläinten kanssa. Esimerkiksi eläinavusteinen toiminta voi olla eläinten kanssa seurustelua, niiden hoitoa ja tallissa työskentelyä, liikkumista eläinten kanssa tai eläinten valokuvausta. Lisäksi talli järjestää erilaisia luentoja ja kursseja. (Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli 2016.) Jatkossa käytän Ylitalon moniammatillisesta terapia- ja toimintatallista nimitystä palveluntuottaja.

2.3 Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa Finla Työterveys Oy:lle työhyvinvointia tukeva palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn. Tarkoituksena oli kehittää uudenlaista työhyvinvointia tukevaa palvelua ja lisätä eläinavusteisen työskentelyn saatavuutta työterveyshuollon palveluna Kanta-Hämeen alueella.

Työelämän vaatimuksista selviytyäkseen työntekijällä on oltava riittävät voimavarat. Yritys voi investoida tulevaisuuteensa parantamalla työntekijöiden hyvinvointia. (Kuoppala, Kekoni & Mäkelä-Pusa 2013, 21.) Työhyvinvoinnista on yritykselle taloudellisia etuja työn tehokkuuden lisäksi muun muassa sairauspoissaolojen vähenemisestä sekä työkyvyttömyydestä aiheutuvien eläkekustannusten pienemisestä. Etuja tuo myös työntekijöiden vaihtuvuuden väheneminen, työn laadun paraneminen sekä luovuuden kasvaminen. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 7.) Työhyvinvointiin vaikuttaminen näkyy yksilötasolla ihmisen motivaatiossa, työn ja vapaa-ajan paremmassa laadussa, stressin vähentymisessä sekä parempina työurina (Anttonen & Räsänen 2009, 19).

3 GREEN CARE -TOIMINTA

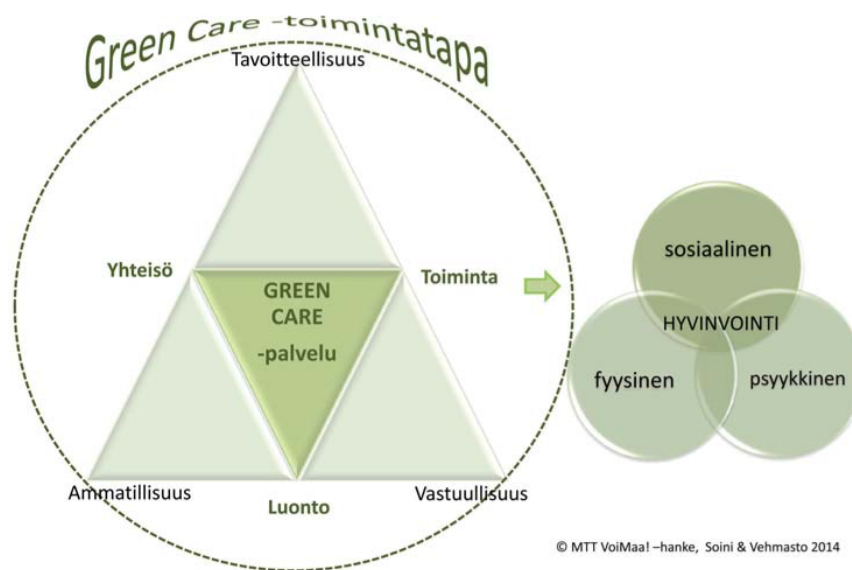
3.1 Green Care hyvinvoinnin edistäjänä

Green Care on sateenvarjokäsite luontoon tukeutuville sosiaali-, terveys- ja kasvatuspalveluille. Green Care -toiminta perustuu luontolähtöiseen interventioon, jonka ajatellaan aiheuttavan muutoksen ihmisen hyvinvoinnissa. (Soini ym. 2011, 321.) Suomessa Green Care Finland ry pyrkii edistämään Green Care -menetelmien käyttöä hyvinvointi- ja terveyspalvelujen yhteydessä (Green Care Finland ry 2016b). Green Care -toiminta luo uusia työmahdollisuuksia maaseudun tiloille ja muille yrityksille (Maaseutu ja hyvinvoiva Suomi 2009, 27). Green Care -palveluja voidaan tuottaa eri alojen ammattilaisten yhteistyönä. Esimerkiksi maatilayrittäjät voivat tarjota toimintaan soveltuvan ympäristön sekä tarvittavat tilat, ja terveydenhuoltoalan ammattilaiset vastaavat terapeuttisesta toiminnasta. (Soini ym. 2011,325.)

Suomalaisen Green Care -toimintatavan peruselementit ovat luonto, toiminta ja yhteisö. Green Care -toimintatapaa on esitetty kuviossa 1. Hyvinvointivaikutukset muodostuvat peruselementtien erilaisista yhdistelmistä. Luonto voi olla toiminnan tapahtumapaikka, väline tai kohde. Luontoelementtejä voivat olla muun muassa eläimet, metsät, puistot tai sisätiloissa olevat viherkasvit. (Soini & Vehmasto 2014, 12–13.) Käytännön työssä terapia- tai ohjaustilanne voi tapahtua luontoympäristössä tai siinä muuten hyödynnetään luontoelementtejä (Soini ym. 2011, 323). Green Care liittyy kaikkiin elollisiin ja elottomiin luonnon elementteihin. Green Care -toimintaa voidaan toteuttaa esimerkiksi sairaaloissa, hoitokodeissa tai vankiloissa tuomalla kasveja ja eläimiä sisätiloihin. (Haubenhofner, Elings, Hasink & Hine 2010, 106.)

Green Care -toiminnassa yhteisö luo osallisuuden tunteen, ja se voi muodostua vuorovaikutuksesta ihmisten, eläinten tai luontoympäristön välillä. Yhteisön kautta ihminen voi kokea hyväksyntää ja toisten tuki voi parhaimmillaan suojella ihmisen terveyttä sekä lisätä toiminnan vaikuttavuutta.

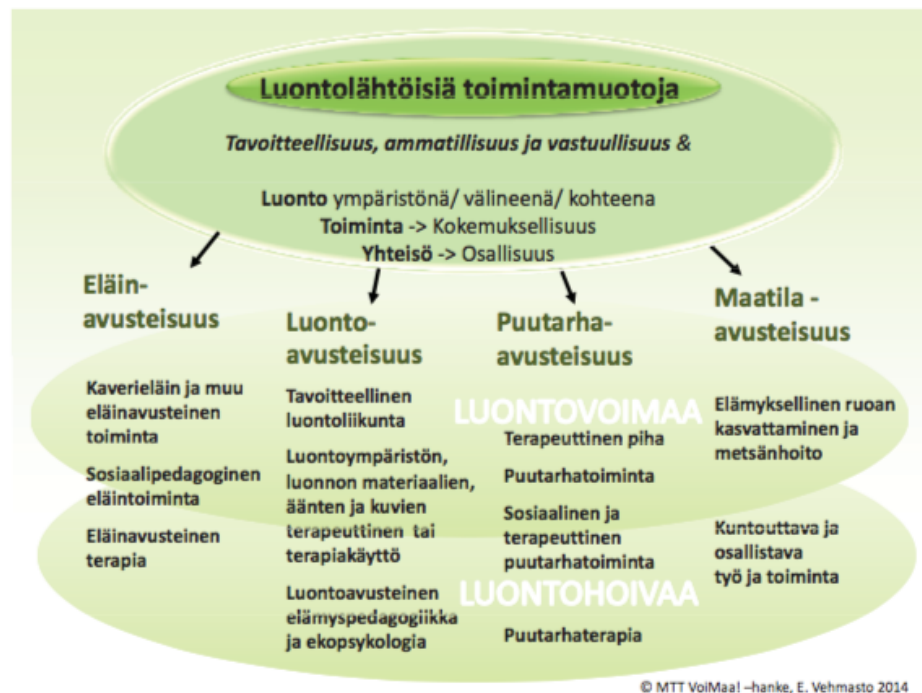
Luonto on virikkeellinen ympäristö monenlaiseen toimintaan. Luontoelementin kanssa työskentely voi lisätä toiminnan vaikuttavuutta ja edistää saavuttamaan toiminnalle asetettuja tavoitteita. Aktiivisen toiminnan lisäksi toiminta voi olla myös vähäeleistä, kuten rauhoittumista sekä maiseman tai eläinten havainnointia. (Soini & Vehmasto 2014, 12–13.) Green Care -toiminta on kuitenkin aina aktiivinen ja tavoitteellinen interventio, eikä vain passiivinen luontokokemus. (Soini ym. 2011, 321.)



KUVIO 1. Green Care -toimintatapa (Soini & Vehmasto 2014, 13)

Green Care -toiminta on tavoitteellista, ammatillista ja vastuullista toimintaa. Tavoitteellisessa toiminnassa luontoa käytetään tietoisesti hyvinvoinnin edistämiseen. Tavoitteet laaditaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja niiden toteutumista seurataan. (Soini & Vehmasto 2014, 14.) Green Care -toiminnassa luontoelementtejä käytetään vahvistamaan, helpottamaan tai nopeuttamaan intervention tavoitteita. Tavoitteet voivat olla luonteeltaan ennaltaehkäiseviä, parantavia, kuntouttavia, voimaannuttavia ja vahvistavia tai kasvattavia. (Soini ym. 2011, 322–323.)

Green Care -toimintaa tuottavilla palveluntarjoajilla on oltava asianmukaisen koulutus. Palveluja voidaan tuottaa eri alojen ammattilaisten yhteistyönä, esimerkiksi hoiva-alan ammattilainen voi työskennellä yhdessä eläinalan ammattilaisen kanssa. Green Care -toiminta on vastuullista toimintaa, jossa huomioidaan toiminnan laatu ja ympäristön kunnioitus. (Soini & Vehmasto 2014, 14.)



KUVIO 2. Luontolähtöisiä toimintamuotoja (Vehmasto 2014a, 34)

Luontolähtöiset toimintamuodot (kuvio 2) ovat soveltuvia moniin eri palvelumuotoihin tai harrastetoimintaan. Toimintamuodot voivat olla eläin-, luonto-, puutarha ja maatila-avusteisia. Toimintamuotoja voidaan hyödyntää sosiaali- ja kuntoutuspalveluissa, kasvatuksessa ja opetuksessa sekä virkistys- ja hyvinvointipalveluissa. Green Care -toiminta voidaan jakaa luontohoivan ja luontovoiman palveluihin. (Vehmasto 2014a, 31–35; Soini 2014, 26.)

Luontohoivan palveluissa tavoitteena voi olla elämänlaadun, terveyden tai toimintakyvyn parantaminen kuntoutus- tai hoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi tavoitteet voivat liittyä virkistykseen, kasvatukseen tai yleiseen hyvinvointiin. Luontovoiman palvelujen tarkoituksena voi olla asiakkaan aktiivointi ja voimaantumisen tukeminen, syrjäytymisen ehkäisy ja varhainen puuttuminen. Luontovoiman palvelut voivat olla erilaisia hyvinvointipalveluita, vapaa-aikaan tai kasvatukseen liittyviä toimintoja. Green Care -palveluja voivat tuottaa muun muassa julkinen organisaatio, yksityinen yritys, järjestö tai yhdistys. (Vehmasto 2014a, 31–35; Soini 2014, 26.)

Luontolähtöiset toimintamuodot voivat olla terapiaa tai toimintaa. Kuntoutuksessa terveydenhuoltoalan ammattilaisen tekemä työ on terapiaa, esimerkiksi fysio- tai toimintaterapiaa. Terapian tavoite voi olla sama mutta interventiona käytetään luontolähtöistä toimintamuotoa. Muussa toiminnassa käytetään termiä -avusteinen toiminta, kuten puutarha-avusteinen tai eläinavusteinen toiminta. (Vehmasto 2014a, 33.) Green Care -toimintaan osallistuva asiakas tarvitsee jonkinlaista kiinnostusta luontoa kohtaan. Toiminta ei ole tarkoituksenmukaista, jos asiakas ei ole kiinnostunut luonnosta, suhtautuu siihen negatiivisesti, on allerginen eläimille tai pelkää luonnon elementtejä. (Haubenhofen ym. 2010, 106.)

Haubenhofen ym. (2010, 110) mielestä Green Caren kaikkia mahdollisuuksia ei ole vielä toteutettu. Honkanen (2013, 103, 108, 114–115) on tutkinut ihmisen ja eläimen välistä suhdetta sekä eläinten koettua vaikutusta ihmisten hyvinvointiin ja elämäntyytyväisyyteen. Tutkimuksen mukaan eläimet koettiin ensisijaisesti psyykkisen hyvinvoinnin tukijoiksi ja toissijaisesti sosiaalisen tuen tarjoajiksi, lisäksi eläinsuhteen merkitys elämäntyytyväisyyteen oli suuri. Ihmisen ja eläimen välisellä suhteella on suuri potentiaali ihmisen arkisen hyvinvoinnin tukemisessa eikä yhteiskunnassamme ole sitä vielä osattu tiedostaa ja hyödyntää riittävästi. Lisäksi tutkimuksen tulokset rohkaisevat kehittämään määrätietoisesti eläinavusteista terapiaa ja toimintaa.

Vielä ei ole selkeää käsitystä, mitkä tekijät ovat eläinten positiivisten vaikutusten taustalla (Mills & Hall 2014, 270). Ihmisen ja eläimen välisen suhteen psykologisia ja psykofysiologisia vaikutuksia on selitetty oksitosiinisysteemin aktivoitumisella (Beetz, Uvnäs-Moberg, Julius & Kotrschal 2012, 1). Oksitosiini on neuropeptidi, joka vaikuttaa ihmisen käytökseen monissa sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa (Kortesuoma & Karlsson 2011, 911). Oksitosiinilla on stressiä alentavia vaikutuksia, se vähentää glukokortikoidin tasoja ihmisillä sekä eläimillä erityisesti sosiaalisissa stressitekijätilanteissa. Lisäksi oksitosiinin vaikutus lisää empatiaa, luottamusta, positiivista omakuvaa ja vähentää masennusta. Oksitosiinin vaikutukset voivat tulla esiin jo yksittäisessä kohtaamisessa eläinten kanssa. Kuitenkin voimakkaammat vaikutukset tulevat pitkäkestoisemmasta kontaktista eläimeen, kuten lemmikin omistajilla. (Beetz ym. 2012, 1, 11–12.)

3.2 Eläinavusteinen työskentely ja toiminta

Eläinten positiivisten vaikutusten hyödyntäminen ei ole uusi ilmiö. Vuosikatojen ajan ihmiset ovat käyttäneet eläimiä apuna erilaisissa tilanteissa. Jo Florence Nightingale ehdotti, että sairaalle ihmiselle voisi tuottaa iloa jos samassa huoneessa pidettäisiin lintua. (Nimer & Lundahl 2007, 225.) Florence Nightingale kirjoittikin kirjassaan *Notes on Nursing* (1880) havaintojaan, kuinka pieni lemmikkieläin on usein erinomainen kumppani sairaalle, erityisesti pitkissä kroonisissa tapauksissa (Serpel 2010, 25).

Ikäheimo (2013, 10–11) kuvaa eläinavusteiseen työskentelyyn liittyvää terminologiaa, joka on vasta vakiintumassa Suomessa. Määritelmät ovat useiden kansainvälisten järjestöjen hyväksymiä. Eläinavusteista työskentelyä eli eläinavusteisuutta (Animal Assisted Interventions, AAI) ovat eläinavusteinen terapia (Animal Assisted Therapy, AAT), eläinavusteinen toiminta (Animal Assisted Activity, AAA) sekä eläinavusteinen (erityis)opetus (Animal Assisted (Special) Pedagogy, AAP).

Eläinavusteisen toiminnan voidaan määritellä olevan toimintaa, joka tarjoaa mahdollisuuden motivoida, kasvattaa ja virkistää ihmistä, sekä paran-

taa hänen elämänlaatuaan. Toimintaa voidaan toteuttaa erilaisissa ympäristöissä koulutettujen ammattilaisten ja/tai vapaaehtoisten toimesta. Eläinavusteista toimintaa ovat muun muassa lyhytaikaiset tapaamiset eläinten ja ihmisten välillä, jossa eläimet vierailevat ihmisen luona. Samalla tapaamisella eläin voi tavata useita ihmisiä. Eläimen vierailukäynnille ei ole suunniteltu erityisiä tavoitteita. Vierailun sisältö on spontaani ja kestää niin kauan kuin se on tarpeen. (Kruger & Serpell 2010, 34.)

Eläinavusteinen toiminta voi olla esimerkiksi Kaverikoira -toimintaa, jossa koirat ohjaajineen käyvät vierailulla erilaisissa kohteissa. Toiminnan tavoitteena on tuottaa iloa ja hyvää mieltä kaikille, niin asiakkaille, koiran ohjaajalle kuin koiralle itselleen. (Muros 2013, 82.) Koirien lisäksi muutkin eläimet, kuten kissat, kanit, siat, alpakat ja laamat, soveltuvat eläinavusteiseen toimintaan ja vierailuihin eri laitoksissa. Vierailujen lisäksi eläinten kanssa voi toteuttaa monenlaista toimintaa, kuten kävelylenkkejä, leikkejä ja erilaisia teemaryhmiä. (Salovuori 2014, 55–57.)

Eläinavusteinen toiminta soveltuu esimerkiksi ADHD-lasten toiminnalliseen kuntoutukseen. Eläimen kautta lapsen on mahdollista purkaa tunteitaan ja opetella tunteiden säätelyä sekä tunnekasvatusta. Lisäksi eläimen läsnäolo voi mahdollistaa normaalin sosiaalisen vuorovaikutuksen ja antaa mallia ihmisten kanssa toimimiseen. Eläin on lojaali ystävä lapselle, ja lapsi voi tuntea itsensä arvokkaaksi kun hän itse on tarpeellinen eläimelle. (Sipilä 2015, 52–53, 55.)

Eläinavusteista työskentelyä suunnitellessa tulee aina arvioida eläimen ja asiakkaan yhteensopivuus. Eläimen kanssa työskentely ei sovellu kaikille asiakkaille. Yhteistyö eläinten kanssa voi estyä asiakkaan allergian, pelon tai muun toimintarajoituksen vuoksi. Esimerkiksi talliympäristö voi rajoittaa asiakkaan osallistumista, mikäli asiakkaan liikkuminen vaatii esteettömyyttä. (Lääperi & Puromäki 2014, 75.) Eläimen valinnassa voidaan hyödyntää eri eläinrotujen erilaisuutta. Monelle ihmiselle alpakat ja laamat ovat vieraita eläimiä, joten ihmisillä ei välttämättä ole pelkoja tai ennakkoluuloja niitä kohtaan. Lisäksi alpakoiden ja laamojen etuna on niiden korrekti uteliaisuus ja varovaisuus. (Sirkkola & Kivikari-Sorjonen 2004, 29.)

Eläinavusteisen työskentelyn aikana on huomioitava kaikkien osallistujien hyvinvointi ja turvallisuus, niin eläinten kuin ihmistenkin osalta. Eläimen tarpeet on huomioitava työskentelyn aikana ja sen ulkopuolella. Eläinten ohjaajan tulee tunnistaa jos eläin ei voi työskennellä sairauden, väsymyksen tai jonkin muun syyn vuoksi. (Lääperi & Puromäki 2014, 76.) Työskennellessään myös eläin saa erilaista vaihtelua ja virikkeitä elämäänsä. Työ ei kuitenkaan saa olla eläimelle liian kuormittavaa. (Green Care Finland ry 2016c).

Eläinavusteisessa työskentelyssä eläimeltä vaaditaan oikeanlaista soveltuvuutta työskentelyyn. Eläimen tulee olla tottunut erilaisiin ihmisiin ja tilanteisiin. Lisäksi eläimen on oltava hyväkäytöksinen, ystävällinen, rauhallinen ja käytös on oltava mahdollisimman hyvin ennakoitavissa. Sisätiloissa tapahtuvassa työskentelyssä eläimen on oltava sisäsiisti. Kaikki eläimet eivät ole toimintaan soveltuvia ja joillekin eläinlajeille on kehitetty soveltuvuustestejä. Sopivan testin puuttuessa eläimen omistajan on arvioitava soveltuvuus toimintaan. (Lääperi & Puromäki 2014, 76.) Esimerkiksi alpaakoilta ja laamoilta edellytetään, että ne ovat ystävällisiä, avoimia ja rohkeita. Lisäksi eläinten tulee sallia ihmisen kosketuksen eläimen kehon eri osiin. (Sirkkola & Kivikari-Sorjonen 2004, 30.)

Kansainvälisesti eläinavusteista työskentelyä on tutkittu monesta näkökulmasta eri puolilla maailmaa. Esimerkiksi Yhdysvalloissa Washingtonin osavaltiossa Bellavuessa sijaitsee Pet Partners, joka on voittoa tavoittelematon järjestö. Järjestö on keskittynyt auttamaan ihmisiä eläinavusteisen työskentelyn avulla ja tarjoaa myös koulutusta aiheesta eri alojen ammattilaisille. (Pet Partners 2016.) Suomessa toimii erilaisia eläinvierailuja järjestäviä organisaatioita, kuten Kennelliiton kaverikoirat, Hali-Bernit ja Suomen Karva-Kaverit (Green Care Finland ry 2016c).

3.3 Eläinavusteinen terapia

Eläinavusteisen terapian voidaan määritellä olevan tavoitteellista toimintaa, jossa tietyt kriteerit täyttävää eläintä käytetään olennaisena osana terapiassa. Terapiaa voi toteuttaa sosiaali- tai terveysalan ammattilainen tai

kasvatuksen asiantuntija. Eläinavusteisen terapian tavoitteena on edistää ihmisen fyysistä, sosiaalista, emotionaalista ja/tai kognitiivista toimintaa. Eläinavusteista terapiaa voidaan toteuttaa erilaisissa ympäristöissä ja se voi olla ryhmä- tai yksilöterapiaa. Terapialla on yksilölliset tavoitteet, se dokumentoidaan ja sen edistymistä arvioidaan. (Kruger & Serpell 2010, 34; Ikkäheimo 2013, 11.)

Eläinavusteisen terapian isänä pidetään amerikkalaista psykiatria Boris Levinsonia. Hänen labradorinnoutajansa Jingles oli sattumalta paikalla kun 9-vuotias poika tuli konsultaatioon vanhempiensa kanssa. Poika oli sulkeutunut, ei puhunut mitään eikä ottanut kontaktia ihmisiin. Vastaanotolla Jingles tervehti poikaa innokkaasti ja poika reagoi siihen positiivisesti, sekä ilmaisi tahtonsa tulla takaisin leikkimään koiran kanssa. Vähitellen pojan ja koiran välinen positiivinen yhteys sai aikaan edistymistä pojan tilassa, ja poika puhui ensimmäisen kerran koiran kanssa. Levinson uskoi, että tapaamiset Jinglesin kanssa saivat aikaan luottamuksellisen ilmapiirin ja vahvan suhteen poikaan. Levinson esitti nämä havaintonsa American Psychological Associationin kokouksessa vuonna 1961. Aluksi muiden reaktiot olivat ristiriitaisia mutta myöhempi tutkimus osoitti, että muutkin käyttivät eläimiä apuna työskennellessään asiakkaiden kanssa. (Eggiman 2006, 2; Grandgeorge & Hausberger 2011, 399.)

Erlaisia sairauksia sairastavien aikuisten on raportoitu hyötyvän sosiaalisesti, emotionaalisesti ja psykologisesti eläinavusteisesta terapiasta. Esimerkiksi syöpäpotilaiden kohdalla eläinavusteinen terapia auttoi lievittämään ahdistusta. (Reed, Ferrer & Villegas 2012, 615.) Eläinavusteisen terapian vaikuttavuutta on tutkittu myös fibromyalgiaa sairastavien potilaiden kohdalla. Tutkimuksessa arvioitiin koiran vaikutusta potilaan kokemaan kipuun, uupumukseen ja ahdistukseen. Tulosten mukaan eläinavusteinen terapia voi olla arvokas täydentävä hoitomuoto fibromyalgian hoidossa, sillä sen koettiin alentavan merkittävästi kipua ja ahdistusta. (Marcus ym. 2013, 48–49.)

Eläinavusteisen terapian hyötyä on tutkittu myös mielenterveyspotilaiden hoidossa. Norjassa Berget, Ekeberg ja Braastad (2008, 6) tutkivat

eläinavusteisen terapian toteutusta maatilalla eläinten avulla. Tutkimuksessa todettiin, että eläinavusteinen terapia voi olla käyttökelpoinen lisä perinteiseen psykiatriseen hoitoon erityisesti niillä potilailla, joilla on mielialaan liittyviä oireita. Lisäksi eläinavusteisella terapialla oli positiivinen vaikutus tutkittavien tunteeseen heidän kyvystään hallita omaa elämäänsä ja heidän selviytymiskeinoihinsa.

Nepps, Stewart ja Bruckno (2011, 56–59) tutkivat eläinavusteisen terapian vaikutuksia psykiatrisen sairaalan potilaille ja tutkimukseen osallistui 218 potilasta. Tutkimuksessa potilaat itse arvioivat kokemansa ahdistuksen, masennuksen ja kivun voimakkuutta ennen eläinavusteista terapiaa ja myös sen jälkeen. Lisäksi heiltä mitattiin pulssia, verenpainetta ja syljen kortisolia. Nämä mittaukset tehtiin myös ennen perinteistä stressinhallintamenetelmää ja sen jälkeen. Tutkimuksen tulosten mukaan eläinavusteinen terapia laski pulssia sekä koetun ahdistuksen, masennuksen ja kivun kokemusta mutta ei ollut parempi kuin perinteinen stressinhallintamenetelmä. Verenpaineessa ja kortisolitasossa ei havaittu muutosta kummankaan menetelmän yhteydessä.

Eläinavusteista terapiaa voidaan hyödyntää kuntoutuksen eri alueilla, esimerkiksi fysio- ja toimintaterapiassa. Kihlström-Lehtonen (2009, 14, 45) selvitti koiranomistajien kokemuksia koirasta ja niiden vaikuttavuutta toiminnalliseen hyvinvointiin. Tulosten mukaan koira ja koiratoiminta vaikuttavat monin eri tavoin toiminnalliseen hyvinvointiin ja tämän vuoksi on perusteltua käyttää koira apuna myös toimintaterapiassa. Koira esimerkiksi vahvisti omistajansa identiteettiä, motivoi ja auttoi organisoimaan toimintaa. Koira ei välitä ihmisen sairaudesta tai vammasta vaan hyväksyy ihmisen juuri sellaisena kuin ihminen on.

Fysioterapiassa koiran läsnäoloa voidaan hyödyntää erilaisissa terapiatilanteissa. Koira-avusteista fysioterapiaa on käytetty Invalidiliiton Käpylän Kuntoutuskeskuksessa vuodesta 2002 lähtien. Koiran positiivinen vaikutus on ilmennyt kuntoutujien innostumisena terapiasta. Koira houkuttaa kuntoutujaa aktiiviseen vuorovaikutukseen, kuntoutuja haluaa koskettaa koira ja kommunikoida sen kanssa. Aktiivisen osallistumisen lisäksi koiran

vaikutus on havaittu kuntoutujien vireyden tason nousuna sekä toiminnallisten harjoitusten onnistumisena. Koiran kanssa kuntoutuvat ovat jaksaneet harjoitella kauemmin ja tehdä vaativampia harjoitteita kuin muissa fysioterapiatilanteissa. Koira voi toimia apuna sisä- ja ulkotiloissa, esimerkiksi kävelyharjoituksissa. Lisäksi koira aktivoi tarvetta kommunikoida myös terapiatilanteen jälkeen muiden ihmisten kanssa. Tätä voidaan hyödyntää muissa terapiatilanteissa, kuten puheterapiassa ja neuropsykologin vastaanotolla. (Leppänen 2014, 150–152.)

Eläinavusteisessa terapiassa ja työnohjauksessa voidaan hyödyntää alpakkoita ja laamoja, jotka soveltuvat erityisen hyvin sosiaalisen toimintakyvyn kehittämiseen. Alpakat ja laamat ovat sosiaalisia, rauhallisia ja hyväksyviä eläimiä. Ne ottavat spontaanisti kontaktia ihmiseen pyrkimättä kuitenkaan väkisin ihmisen reviirille. Eläinten läsnäolon voima ja ryhmätietoisuus ovat tekijöitä, joita voidaan hyödyntää terapiassa ja työnohjauksessa, esimerkiksi havainnoimalla eläinlaumaa. Laamat ovat aktiivisia ottamaan kontaktia ihmisiin ja antavat myös ihmisten ottaa kontaktia. Alpakat taas lähestyvät ihmistä ryhmänä, ja ne antavat ihmiselle mahdollisuuden tulla osaksi laumaa, mikäli ihminen niin haluaa. (Collin-Kajaala 2013, 118–119.)

Morrisonin (2007, 54–60) mukaan eläinavusteinen terapia soveltuu kaiken ikäisille ihmisille, joiden ongelmat liittyvät esimerkiksi mielialaan, motivaatioon, itsetuntoon, fyysiseen tai psyykkiseen hyvinvointiin. Eläinavusteista terapiaa on käytetty apuna hoidettaessa muun muassa autismia, dementiaa, kroonisia sairauksia, mielenterveyden häiriöitä sekä neurologisia häiriöitä kuten afasiaa ja epilepsiaa. Wells (2011, 176) toteaa, että eläinten läsnäolo ei yksinään ole täydellinen hoitomuoto sairauksiin mutta eläimillä on potentiaalia vaikuttaa merkittävästi ihmisten hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Oikealle kohderyhmälle suunnattuna ja oikein toteutettuna eläinavusteista terapiaa ei pitäisi unohtaa täydentävänä hoitomuotona nykypäivän terveydenhuollossa.

4 TYÖHYVINVOINTIA KUNTOOUTUKSEN KEINAIN

4.1 Työhyvinvointia työyhteisötaidoilla

Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka koostuu monista eri tekijöistä. Anttonen ja Räsänen (2009, 18) mukaan työhyvinvointi sisältää muun muassa työntekijän kokemuksen työn terveellisyydestä ja turvallisuudesta, ammattitaidosta, muutosten hallinnasta sekä kokemuksen työn merkityksellisyydestä ja palkitsevuudesta. Työhyvinvointiin liittyy myös työntekijän kokemus siitä, miten työ tukee elämänhallintaa. Lisäksi siihen vaikuttavat kokemukset työn organisoimisesta sekä johtamisesta. Terävä ja Mäkelä-Pusa (2011, 6) esittävät, että työhyvinvointia on yksittäisen työntekijän hyvinvoinnin lisäksi myös koko työyhteisön toimivuus. Se on kokonaisvaltainen toimintatapa, johon vaikuttavat myös työtehtävät, johtaminen sekä työyhteisön ilmapiiri.

Työhyvinvointi muodostuu monesta eri tekijästä. Työntekijän oma tulkinta työyhteisöstä on osa työhyvinvoinnin kokemusta. Työyhteisön ilmapiirin ja johtamisen lisäksi myös työntekijän kotiolot ja oma persoona vaikuttavat hyvinvointiin. Työhyvinvoinnin syntyyn vaikuttavat työntekijän, työtovereiden, työpaikan sekä esimiehen positiivinen ja aktiivinen vuorovaikutus. Työhyvinvointi tuottaa työntekijöille työniloa ja organisaatiolle voimavaroja, sillä hyvinvoivat ihmiset tekevät työnsä tuloksellisesti. (Manka ym. 2012, 13.) Virolaisen (2012, 24) mielestä työhyvinvointiin kuuluu sosiaalisuus. Työpaikalla työkavereita tulisi olla helppo lähestyä, välit toisiinsa ovat toimivia ja työasioista voi keskustella vapaasti muiden kanssa.

Manka (2015, 105–107) on kehittänyt työhyvinvoinnin mallin (kuvio 3), jossa on huomioitu työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Malli koostuu organisaation, johtamisen, työyhteisön, työn sekä yksilön osa-alueista ja ne kaikki vaikuttavat toisiinsa. Työntekijä tulkitsee asioita aina omien asenteidensa pohjalta. Tästä johtuen samassa työyhteisössä työntekijöiden kokemana työhyvinvointi voi vaihdella paljon.



KUVIO 3. Työhyvinvoinnin tekijät (Manka 2016)

Esimiehen rooli on merkittävä työyhteisön ilmapiirin rakentamisessa mutta työhyvinvointi ei ole vain esimiehen vastuulla. Työhyvinvoinnin edistäminen on koko organisaation ja jokaisen työntekijän tehtävänä. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 7, 18.) Myös Mankan (2015, 107) mielestä työnantajan ja esimiesten lisäksi kaikki työyhteisön jäsenet voivat toimia aktiivisesti työhyvinvoinnin eteen. Virolaisen (2012, 134) mukaan johto ja esimiehet vaikuttavat merkittävästi työhyvinvointiin luomalla innostuneisuutta ja viestimällä asian tärkeydestä. Lisäksi he luovat toimintanormit, toimintaedellytykset ja mahdollisuudet työn tekemiselle. Kaikki nämä vaikuttavat työyhteisön ilmapiiriin ja työhyvinvointiin.

Hyvä työyhteisö edellyttää työyhteisötaitoja ja avointa vuorovaikutusta muiden kanssa. Jokainen työntekijä on itse vastuussa työyhteisötaitoistaan. (Manka 2015, 146.) Työyhteisötaitoihin vaikuttavat usein kykyä enemmän ihmisen halu ja valmius toimia tietyllä tavalla (Alasoini 2011, 65). Työyhteisötaidot ovat yhtä tärkeitä kaikille riippumatta missä asemassa tai tehtävässä työntekijä toimii (Salminen 2015, 135).

Työyhteisötaitoja ovat muun muassa perustehtävän tekeminen, tervehtiminen, myönteisen ilmapiirin edistäminen työpaikalla, yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa, rakentavan palautteen antaminen, muiden auttaminen sekä kiinnostus ja arvostus muiden työtä kohtaan. (Alasoini 2011, 64–65; Manka 2015, 146.) Työyhteisötaitoihin kuuluvat myös vastuu perustehtävästä, organisaation päämäärien mukainen toiminta ja avoin viestintä. Lisäksi työyhteisötaitoja ovat moniammatillinen yhteistyö, toisten vapaaehtoinen auttaminen, vuorovaikutustaidot sekä työyhteisön aktiivinen kehittäminen. (Alasoini 2011, 64–65; Karhapää 2013, 66, 68.) Myös Salmisen (2015, 135) mielestä työyhteisötaitoja ovat kyky toimia tuottavana, rakentavana ja vastuullisena jäsenenä työyhteisössä sekä hyvät vuorovaikutustaidot.

Työyhteisön ilmapiiriä edistävät yhteiset pelisäännöt ja tavoitteet (Manka 2015, 153). Työyhteisötaitoihin kuuluvat yhteisten pelisääntöjen merkityksen ymmärtäminen ja niiden noudattaminen (Salminen 2015, 135). Työyhteisötaidot voivat parantaa työyhteisön toimintaa ja edesauttaa tehokasta työskentelyä. Mutta liika joustaminen voi johtaa uupumiseen ja tämä taas heikentää työyhteisötaitoja. (Bolino, Harvey, Hsiung & LePine 2015, 67.)

Työhyvinvoinnin kehittäminen mahdollistuu arkisen tekemisen kautta. Esimerkiksi onnistuneesti toteutetulla strategisella kehittämisprosessilla, jossa kaikki keskeiset toimijat tekevät yhteistyötä. Työpaikan johto ja avainhenkilöt tulee sitouttaa prosessiin konkreettisen tekemisen keinoin (Laine 2013, 248, 354). Kehittämisessä on tärkeää huomioida työpaikan eri tahojen näkökulmat (Siljanen, Rautio & Husman 2012, 79). Työntekijälle on tärkeää oman hyvinvoinnin lisäksi oman työn laatu. Työpaikan johto ja esimiehet saattavat sen sijaan painottaa taloudellista tulosta. Kehittämisessä työntekijän ja johdon ajatusten tulisi lähentyä toisiaan yhteisen näkemyksen löytämiseksi. (Elo, Ervasti & Kuokkanen 2010, 69.)

Työhyvinvointitoiminnan tulisi olla ennakkoluulotonta ja avointa uusille toimintamuodoille. Lisäksi voi olla tarpeellista miettiä, miten työpaikalla voidaan vaikuttaa juuri tällä hetkellä tärkeimpiin työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin. (Ravanti & Pääkkönen 2012, 19.) Myös kuntoutuksella voidaan

edistää työntekijöiden työelämässä pysymistä tai sinne palaamista. Varhaisessa vaiheessa aloitettu kuntoutus tukee työntekijöitä työelämässä. (Sosiaali ja terveystieteiden ministeriö 2008, 9.) Kuntoutus antaa työntekijälle mahdollisuuden tarkastella omaa hyvinvoinnin tilaa ja edistää sitä uusilla toimintatavoilla. Pysyvät vaikutukset edellyttävät työntekijän uusien toimintatapojen lisäksi usein muutosta myös työoloissa. (Tirkkonen 2012, 133.)

4.2 Työterveyshuolto kuntoutuksen edistäjänä

Suomessa käsite kuntoutus tuli käyttöön vähitellen 1940-luvun lopusta lähtien. Kuntoutus -termi käännettiin englanninkielisestä sanasta rehabilitation. (Puumalainen 2008, 17.) Sana pohjautuu latinankieliseen termiin habitas (kyky) ja re- etuliite liittyy siihen kuntoutuksen palauttavan toiminnan (Järvikoski 2013, 8). Käsite on kehittynyt aluksi käytetystä muodosta kuntouttaminen käsitteisiin kuntoutus ja kuntoutuminen. Tällä on haluttu korostaa kuntoutujan omaa osallistumista kuntoutuksessa. (Puumalainen 2008, 17.)

Toisen maailmansodan yhteydessä kehittyneeseen työvoimapulaan pyrittiin hakemaan ratkaisua kuntoutusta kehittämällä. Kuntoutus kehittyi muun muassa sodassa vammautuneiden työ- ja toimintakykyä palauttavaksi ja korjaavaksi toimintamuodoksi. Sotavammaisten kuntoutuksen keskeinen tavoite oli töihin paluu, ja vaativiin tehtäviin kykenemättömille sotavammaisille löytyi muuta heille soveltuvaa työtä kotirintamalta. (Järvikoski 2013, 8.)

Kuntoutus voidaan määritellä ihmisen tai ihmisen ja ympäristön väliseksi muutosprosessiksi. Kuntoutus on suunnitelmallista ja monialaista toimintaa ja sitä voidaan tuottaa erilaisin keinoin eri tilanteissa. Kuntoutuksen tavoitteena on muun muassa edistää ihmisen itsenäistä selviytymistä ja hyvinvointia, lisäksi sen avulla voidaan lisätä työ- ja toimintakykyä sekä voimavaroja elämän hallintaan. (Kuntoutusselonteko 2002, 3.) Kuntoutuksen ydinalueena on yksilöllinen ja tavoitteellinen toiminta, jonka avulla saavutetaan kuntoutujan tavoitteiden mukainen muutos. Se voi liittyä eri elämänalueisiin, kuten työhön, opintoihin tai sosiaaliseen vuorovaikutukseen.

Kuntoutus on yhteistyötä, jossa kuntouttavan työntekijän toiminta muotoutuu kuntoutujan tarpeiden mukaisesti. Kuntoutuksen tulisi olla voimavara-suuntautunutta sekä tukea kuntoutujan vahvuuksia ja oma-aloitteisuutta. Kuntoutujan etenemistä tuetaan prosessin eri vaiheissa sekä arvioidaan tavoitteiden toteutumista. (Järvikoski 2013, 73.)

Kuntoutus voi sisältää ohjauksen ja tuen lisäksi erilaisia toimenpiteitä, kuten terapiaa, kuntoutuskursseja, koulutusta tai valmennusta. Myös fyysistä ja sosiaalista ympäristöä muuttavat toimenpiteet voivat olla osa kuntoutusta. Kuitenkaan yksittäinen toimenpide ei ole sellaisenaan kuntoutusta, ellei se liity muuhun kuntoutuksen kokonaisuuteen. Esimerkiksi terapia on vain hoitoa, jollei se ole osa kuntoutusprosessia. (Järvikoski 2013, 74.)

Rajavaaran ja Lehdon (2013, 6) mielestä ei ole mahdollista tarjota sellaista reaalityöntekijän käsitelmää, joka kiteyttäisi kuntoutuksen käsitteen. Kuntoutus käsitteenä on niin laajentunut, että lääkinnällisen, ammatillisen, kasvatuksellisen ja sosiaalisen kuntoutuksen osa-alueet eivät riitä toiminnan kuvaamiseen. Realistista on hyväksyä, että kuntoutus on mitä eri tahot kutsuvat kuntoutukseksi omassa yhteydessään.

Hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaisesti työterveyshuolto suunnittelee ja toteuttaa työterveyshuollon tehtäviin kuuluvia toimenpiteitä, jotka ylläpitävät ja edistävät työkykyä, sekä tarvittaessa selvittää kuntoutustarpeen. Lisäksi työnantaja voi halutessaan järjestää sairaanhoito- ja muita terveydenhuoltopalveluja. (Finlex 2001.) Työterveyshuollon tehtävänä on pyrkiä säilyttämään työntekijän työkyky mahdollisimman hyvänä mahdollisimman pitkään. Työstä johtuvista syistä työntekijän ei tulisi vaarantaa terveyttään tai menettää työ- tai toimintakykyään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 11.)

Työkyvyn ylläpitämistä tavoitteleva kuntoutus on tuloksellisempaa varhaisessa vaiheessa aloitettuna. Yksittäisen ihmisen saaman hyödyn lisäksi sillä on myös kansantaloudellinen merkitys, esimerkiksi vähentämällä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tarvetta. Työkykyä ylläpitävä toiminta on pääsääntöisesti hyötykustannussuhteeltaan edullista, toiminta

voi esimerkiksi lisätä työn tuottavuutta ja säästää sairauspoissaolo- ja eläkekustannuksia. (Kuntoutusselonteko 2002, 6, 10.)

Kuntoutusprosessin onnistumisen edellytyksenä on yhteistyö työterveyshuollon ja työpaikan edustajien kanssa. Työntekijöiden työkyvyn edistäminen on keskeinen osa työterveyshuollon toimintaa. Kuntoutuksen onnistumisen kannalta työpaikalla on hyvä sopia toimintatavoista tai -malleista, joiden mukaan toimitaan, kun työntekijän työkyvyssä havaitaan ongelma. (Sosiaali ja terveysministeriö 2008, 14–15.) Kuntoutuksen toteutuspaikasta riippumatta työterveyshuolto vastaa työntekijän työkyvyn tukemisen koordinoinnista (Juvonen-Posti, Viljamaa, Uitti, Kurppa & Martimo 2014, 224).

Työkykyongelmiin puuttuminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on koko terveydenhuollon tehtävä. Työterveyshuollossa tunnetaan työpaikan olosuhteet ja tämän vuoksi yhteistyö työterveyshuollon ja työpaikan välillä on optimaalista. (Uitti, Sauni & Leino 2007, 729.) Työterveyshuollon tehtävänä on ohjata työntekijä kuntoutukseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, mikäli työterveyshuollon toimet ja työpaikalla toteutettavat järjestelyt eivät riitä ratkaisemaan työntekijän työkykyä uhkaavia ongelmia. Työterveyshuollon tulee myös seurata tilannetta kuntoutusprosessin aikana sekä sen jälkeen. Kuntoutuspalvelut voivat olla erilaisia, kuten lääkinnällistä, ammatillista tai sosiaalista kuntoutusta. Lääkinnällisellä kuntoutuksella pyritään vaikuttamaan työntekijän fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Ammatillinen kuntoutus kohdentuu muun muassa ammatillisiin valmiuksiin ja sosiaalinen kuntoutus sisältää esimerkiksi päihdekuntoutuksen. (Sosiaali ja terveysministeriö 2008, 17.) Kuntoutuksen avulla voidaan vahvistaa ja tukea työntekijän omaa aktiivisuutta. Keskeistä on työntekijän toimintakyky, sekä miten työntekijä toimintakykyään käyttää tai ei käytä erilaisissa tilanteissa. (Juvonen-Posti ym. 2014, 224.)

Työterveyshuollon ja työpaikan välinen yhteistyö on valtakunnallisesti yksi tärkeimmistä kehittämiskohteista työurien pidentämiseksi (Siljanen ym. 2012, 74). Yhteistyötä on kehitettävä työpaikkakeskeisemmäksi ja siinä tulisi päästä vaikuttaman terveys- ja työkykyongelmien syihin (Kauppinen

ym. 2013, 8). Yhteistyön kehittämisessä tulisi huomioida erityisesti työpai-
kan tarpeet (Siljanen ym. 2012, 76). Työntekijän ohjaaminen toimenpitei-
siin perustuu aina yksilölliseen suunnitelmaan. Suunnitelma laaditaan yh-
dessä työntekijän ja mahdollisesti myös hänen lähiesimiehensä kanssa.
Mahdollisimman varhain tulisi olla yhteydessä myös palveluntuottajaan.
(Sosiaali ja terveysministeriö 2008, 18–19.)

4.3 Palvelumuotoilu kuntoutusmenetelmien kehittämisessä

Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon pal-
veluja, kuten erilaisia kuntoutusmenetelmiä. Sosiaali- ja terveydenhuollon
kansallisen kehittämisohjelman (Kaste) 2012-2015 toimeenpanosuunnitel-
massa (2012, 26, 59) esitetään, että esimerkiksi palvelumuotoilun avulla
edistetään innovatiivisten käytäntöjen ja tuotantotapojen käyttöönottoa.
Palvelumuotoilulla palveluita kehitetään ja uudistetaan yhteistyössä asiak-
kaiden kanssa, jolloin myös asiakasymmärrys syvenee. Hyödyntämällä
monipuolisesti muotoiluosaamista ja -menetelmiä saadaan asiakkaiden
tarpeisiin sopivia palvelukokonaisuuksia. Perinteisestä muotoilusta poike-
ten palvelumuotoilu mahdollistaa laajemman näkökulman palvelun kehittä-
miseen (Miettinen 2011, 26).

Palvelumuotoilu on keino kehittää ja luoda uusia strategisesti järkeviä pal-
veluita. Se on prosessi, jossa määritetään konkreettisesti palvelutarpeet ja
vastataan niihin. Lisäksi palvelumuotoilu auttaa havaitsemaan missä, mil-
loin ja kuinka palvelua voi parantaa. Palvelumuotoilun tavoitteena on ta-
loudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävä palvelutuote. (Tuulaniemi
2013, 24–25.) Miettisen (2011, 30) mukaan palvelumuotoilu sisältää palve-
luita koskevien tilojen, esineiden ja koko palveluprosessin muotoilun.

Palvelumuotoilussa keskeisimpiä asioita on ymmärtää asiakkaan arvoni-
muodostusprosessia. Asiakkaalle annettava arvolupaus määrittää mitä
asiakkaalle ollaan tarjoamassa. (Tuulaniemi 2013, 33.) Palvelumuotoilun
päämääränä on ainutlaatuisten palvelujen lisäksi myös luoda lisäarvoa asi-
akkaille (Miettinen 2011, 38). Lisäarvo on asiakkaan kokema arvo, joka
muodostuu hyödyn ja hinnan välisestä suhteesta. Mitä enemmän asiakas

kokee hyötyvänsä palvelusta, sitä suurempi on palvelun arvo. (Tuulaniemi 2013, 37–38.)

Ihmiset ovat osa palvelua ja palvelun arvo linkittyy palveluntuottajan ja asiakkaan välillä olevaan arvoon. Palvelut tulee suunnitella sekä niiden tuottajille että asiakkaille ja tämä onnistuu parhaiten kun kaikki ovat mukana kehittämisessä. (Polaine, Løvlie & Reason 2013, 46.) Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä suunnittelua, joten palvelun käyttäjät ovat olennaisessa asemassa (Koivisto 2011, 49).

Tuulaniemen (2013, 116–117) mielestä palvelumuotoilussa on keskeistä osallistaa eri osapuolet palvelun kehittämiseen. Kehittämistyö yhdessä asiakkaan kanssa auttaa ymmärtämään paremmin toiminnan motiiveja sekä asiakkaan tarpeita. Tavoitteena on huomioida kaikki palveluun liittyvät asiat mahdollisimman monipuolisesti eri näkökulmista. Tämän jälkeen voidaan valita ne kohdat, joita lähdetään kehittämään edelleen palvelun tavoitteiden mukaisesti. Miettisen (2011, 31) mukaan palvelumuotoilu alkaa asiakasymmärryksen lisäämisellä ja hyödyntämällä käyttäjäkokemuksia. Empaattisessa muotoilussa täytyy aluksi tunnistaa asiakkaiden piilevät tarpeet, eli tarpeet joita edes asiakkaat eivät vielä tiedosta tai osaa kuvitella. Palvelun suunnittelussa täytyy oivaltaa tarpeiden lisäksi ihmisten motivaatioita ja käyttäytymistä (Polaine ym. 2013, 46). Kun asiakkaiden tarpeet tunnistetaan, voidaan niihin vastata asiakaslupauksella. Asiakslupaus sisältää kaiken sen, miten yritys vastaa asiakkaan tarpeisiin. (Manninen & Ugas 2012, 12.)

Palvelun suunnittelussa on aina tarpeellista huomioida ympäristö, jossa palvelu tapahtuu. Palvelusta on hyötyä vasta kun se voidaan toteuttaa käytännössä. Tästä syystä on tärkeää ymmärtää asiakasta sekä palvelua tuottavan yrityksen toimintaa ja kuunnella heidän näkemyksiään asiasta. (Tuulaniemi 2011, 124–125.) Myös Miettisen (2011, 34) mukaan on keskeistä ymmärtää toimintaympäristön haasteita, niin asiakkaiden tarpeita kuin yrityksen liiketoimintatapaakin.

Palvelua voidaan tarkastella kriittisesti, kun siitä ensin kartoitetaan palvelupolku (Koivisto 2011, 50). Manninen ja Ugas (2012, 6) kuvaavat palvelupolun sisältävän kaiken mitä asiakas kohtaa palvelun aikana. Palvelumuotoilulla kehitetään palvelupolkua, jotta se vastaisi paremmin asiakkaan tarpeita sekä palvelua tuottavan tahon voimavaroja. Palvelumalli kuvaa palvelun toteutusta käytännössä, miten vuorovaikutus palvelussa toteutuu sekä mitä resursseja ja elementtejä palvelu sisältää (Tuulaniemi 2013, 235).

Palvelumallia voidaan testata pilotoimalla eli toimintaa kokeilemalla. Tällöin toimintaa kokeillaan pienellä kohderyhmällä ja siitä kerätään aineistoa, jota voidaan analysoida ja siten kehittää edelleen. (Toikko & Rantanen 2009, 101.) Tuulaniemen (2013, 232–233) mukaan palvelua on testattava asiakkailla aikaisessa vaiheessa. Pilotoinnin avulla palvelusta saadaan tietoa, jonka pohjalta palveluun tai palveluympäristöön voi tehdä tarvittavia muutoksia. Asiakkaalta voidaan saada tietoa muun muassa havainnoimalla ja haastattelemalla.

Palvelun kehittäminen on uuden luomista ja ainutkertaista, samaa ei voida toistaa missään muualla. Tästä syystä myös palvelumuotoilun prosessi on joka kerta ainutlaatuinen. Palvelumuotoilun erilaisia menetelmiä voi soveltaa oman palvelun kehittämisessä. (Tuulaniemi 2013, 126.) Myös Miettisen (2011, 35) mielestä palvelumuotoilussa menetelmät valitaan tai niitä sovelletaan tarpeen mukaan.

Kun tiedostetaan asiakkaiden tarpeet ja toiveet, voidaan niihin vastata erilaisilla palveluilla. Ihmisten tarpeet voivat olla samankaltaisia ja yksi palvelu voi sopia monelle ihmiselle. Aina ei kuitenkaan näin ole, joten on aiheellista tarjota erilaisia vaihtoehtoja. (Manninen & Ugas 2012, 12–13.) Palvelua suunnitellessa on olennaista ymmärtää, että palvelu muodostuu asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä suhteesta. Lisäksi palvelu on osa monimuotoista verkostoa niin palvelua tuottavan yrityksen sisällä kuin sen ulkopuolellakin. (Polaine ym. 2013, 36.)

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

5.1 Lähestymistapana toimintatutkimus

Ojasalon ym. (2009, 19–20) mukaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä haetaan usein ratkaisua käytännön ongelmiin tai tuotetaan ja toteutetaan uusia palveluja, viedään asioita eteenpäin käytännön tasolla. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuukin toiminnallisuus ja toteutettavuus varmistetaan tutkimuksellisin keinoin. Tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavat käytännölliset tavoitteet ja niihin haetaan tukea teoriasta.

Tässä kehittämishankkeessa lähestymistapana oli toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen avulla käytännön toimintaa voidaan kehittää entistä paremmaksi (Heikkinen 2007, 16). Toikko ja Rantanen (2009, 30) kuvaavat toimintatutkimuksen tuottavan käytännöllistä tietoa, jossa yhdistyvät teoria ja käytäntö. Myös Heikkisen (2007, 19, 29) mukaan toimintatutkimuksen tavoitteena on teorian ja käytännön yhdistäminen, ja siten saada aikaan käytännön hyötyä. Toimintatutkimuksessa kehitetään ja testataan uusia toimintatapoja ennalta sovitun aikataulun mukaisesti (Heikkinen 2007, 17). Toimintatutkimus on yleensä laadullinen eli kvalitatiivinen kuten tässäkin kehittämishankkeessa (Ojasalo ym. 2009, 61).

Ojasalon ym. (2009, 58) mielestä toimintatutkimukselle on tyypillistä ongelma-keskeisyys ja lisäksi se on käytännönläheistä toimintaa. Toimintatutkimuksen avulla haetaan ratkaisua käytännön ongelmaan, ja samalla saadaan uutta tietoa ja ymmärrystä aiheesta. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, itseään tarkkailevaa ja osallistavaa. Tutkijan ja tutkittavien välinen yhteistyö on olennaista, joten tutkijan lisäksi käytännössä toimivat ihmiset osallistuvat aktiivisesti kehittämiseen. Heikkinen (2007, 19–20, 33) kuvaa toimintatutkimuksen pyrkivän edistämään vuorovaikutusta. Tavoitteena on myös valaa uskoa osallistujien omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin saavuttaa muutoksia. Toimintatutkimuksessa tutkijan interventio käynnistää muutoksen ja rohkaisee osallistujia kehittämään asioita paremmiksi.

Toimintatutkimus on sosiaalinen prosessi ja se edellyttää organisaation jäsenten aktiivista osallistumista. Osallistumiseen ovat oikeutettuja kaikki ne jäsenet, joita asia koskee. Osallistumisen kautta lisääntyy myös kehittämiseen sitoutuminen. (Toikko & Rantanen 2009, 89–91.) Toimintatutkimuksessa osallistamisen etuna on kaikkien osallistujien osaamisen hyödyntäminen. Organisaation jäsenet tuntevat oman toimintansa parhaiten ja ulkopuolinen tutkija tuo mukaan uuden näkökulman sekä teoreettisen tiedon. Osallistavan menetelmän avulla voidaan hyödyntää organisaation jäsenten ammattitaitoa, hiljaista tietoa sekä kokemusta. Yhdessä kehittämällä saadaan usein parempi ratkaisu kehittämisiongelmaan. Lisäksi organisaation jäsenten voi olla helpompi hyväksyä uusi ratkaisu, jonka kehittämässä he ovat itse olleet mukana. (Ojasalo ym. 2009, 59, 61–62.)

Toimintatutkimuksen tapa tuottaa tietoa on prosessimainen. Usein sen kulua ei voida suunnitella tarkasti etukäteen vaan se etenee prosessin aikaisten havaintojen ohjaamana. (Toikko & Rantanen 2009, 30.) Prosessin aikana ymmärrys ja tulkinta kehittämisen kohteesta lisääntyvät vähitellen. Prosessissa huomioidaan nykytilanteen lisäksi, miten asia on aikaisemmin ollut ja mihin suuntaan ollaan menossa seuraavaksi. (Heikkinen 2007, 36.) Toimintatutkimuksen prosessissa käytäntö, reflektio, suunnittelu ja toteutus vuorottelevat. (Toikko & Rantanen 2009, 30.)

Kehittämishankkeen etenemistä voidaan kuvata erilaisten mallien avulla. Tässä kehittämishankkeessa eteneminen tapahtui spiraalimallin mukaisesti. Ojasalon ym. (2009, 60) mukaan spiraalimallissa suunnittelu, toiminta ja arviointi vuorottelevat toisiaan seuraavina sykleinä. Toikko ja Rantanen (2009, 66–67) esittävät, että spiraalimallissa prosessi etenee pitkäjänteisesti ja toisiaan seuraavina kehämäisinä sykleinä. Prosessi alkaa perusteluvaiheella ja sitä seuraavat organisointi, toteutus ja arviointi. Tämä ensimmäinen kehä on vasta alku kehittämiselle. Arvioinnin jälkeen alkaa uusi kehä, jossa perustelua seuraavat jälleen organisointi, toteutus ja arviointi. Varsinainen kehittäminen tapahtuu arviointivaiheen aikana. Spiraalin jokainen uusi kehä täydentää edellistä kehää ja kehittämistoiminta täsmentyy vähitellen prosessin edetessä.

Heikkinen (2007, 19, 35) kirjoittaa myös toimintatutkimuksen syklisyydestä. Useat peräkkäiset, aina edellisten kokemusten pohjalta parannellut suunnittelu- ja kokeilusykli muodostavat etenevän spiraalin. Itsereflektiivisessä kehässä toiminta, havainnointi, reflektointi ja suunnittelu toistuvat aina uudelleen. Kehittämistoiminnan tulos on usein riippuvainen siitä, kuinka monta spiraalia prosessin aikana on toteutettu (Toikko & Rantanen 2009, 67). Toimintatutkimuksessa itse prosessi on merkityksellisempi kuin kirjallinen lopputuotos, sillä toimintatutkimukseen osallistuminen muuttaa ja kasvattaa kaikkia osallistujia (Suoranta & Ryyänen 2014, 205).

5.2 Aineistonkeruumenetelmät

Valitsin kohdeorganisaation ja kehittämishankkeen kannalta soveltuvimmat kehittämis- ja aineistonkeruumenetelmät, jotta kehittämishanke etenisi mahdollisimman luotettavasti ja tehokkaasti. Keskustelun lisäksi käytin menetelminä havainnointia sekä haastattelua.

Ojasalon ym. (2009, 30,62) mukaan käytettävien menetelmien valinnassa huomioidaan aina muun muassa kohdeorganisaation koko ja kehittämis-kohteen laajuus. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on keskeistä tutustua teoriaan ja tutkimuskirjallisuuteen, jotta ymmärtäisi kehittämisen kohteena olevaa aihetta mahdollisimman hyvin. Lisäksi kirjallisuus voi auttaa määrittämään kehittämisen tavoitetta sekä valitsemaan kehittämiseen parhaiten soveltuvia menetelmiä. Huovisen ja Rovion (2007, 104–105) mielestä täytyy etukäteen miettiä parhaiten sopivat aineistonkeruumenetelmät, jotta kehitettävää asiaa voi tarkastella usealla eri tavalla. Toimintatutkimuksessa tärkeimpiä menetelmiä ovat osallistuva havainnointi, tutkimuspäiväkirja sekä haastattelu. Lisäaineistoa voidaan kerätä esimerkiksi kyselylomakkeen avulla.

Keskustelemalla sain tietoa kohdeorganisaation ja palveluntuottajien toimintatavoista ja toiveista. Keskustelu oli ensisijainen aineistonkeruu- ja kehittämismenetelmä tässä kehittämishankkeessa ja se oli luontainen tapa kommunikoida muiden osallistujien kanssa. Ojasalon ym. (2009, 62) mukaan keskustelu eli diskurssi on toimintatutkimuksessa yleisesti käytetty

menetelmä. Kehittämishankkeen aikana keskustelut dokumentoidaan ja ne jatkuvat kehittämistyön eri vaiheissa edellisen keskustelun luodessa pohjan seuraavalle keskustelulle. Yhteisen keskustelun avulla tavoiteltiin myös kohdeorganisaation sitoutumista kehittämishankkeeseen, sillä sitoutuminen on helpompaa, jos ihmiset ovat olleet mukana kehittämisessä (Ojasalo ym. 2009, 147).

Havainnointi oli toinen aineistonkeruumenetelmä tässä kehittämishankkeessa. Ojasalo ym. (2009, 103–105) kuvaavat havainnoinnin olevan mahdollisuus päästä tapahtuman luonnolliseen ympäristöön. Osallistuvassa havainnoinnissa kehittäjä voi osallistua havainnoitavan kohteen toimintaan muun muassa työntekijän roolissa. Havainnoinnissa vuorovaikutus tapahtuu kuitenkin kohteen ehdoilla, ja kehittäjän tulisi vaikuttaa mahdollisimman vähän itse toimintaan. Myös Vilkan (2007, 44) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa toimitaan yhdessä muiden kanssa kehittämiskohteen ehdoilla. Toikko ja Rantanen (2009, 143) kirjoittavat osallistuvan havainnoinnin olevan menetelmä, jossa on aktiivista vuorovaikutusta kehittäjän ja havainnoitavan kohteen välillä. Havainnointi voi olla lyhytaikaista, esimerkiksi osa toimintaympäristön analyysiä tai pitempiaikaista koko kehittämishankkeeseen kytkeytyvää toimintaa.

Havainnointi on kokonaisvaltaista ja tietoista aistimista. Havainnoinnin kohde määrittää mitä aisteja käyttäen saadaan havaintoja, esimerkiksi näkemällä, kuulemalla tai haistamalla. (Vilka 2007, 9.) Grönforsin (1985, 129) mukaan havaintojen tekeminen on jatkuva prosessi eikä kukaan pysty havainnoimaan kaikkea koko ajan. Ihmisen kiinnostus johonkin asiaan ohjaa hänen havaintojaan. Tästä syystä tulisi tiedostaa oma kiinnostuksen kohde ja sen mahdollinen vaikutus havainnointiin, lisäksi tämä täytyy huomioida myös analysointivaiheessa ja tuloksia arvioitaessa. Havainnoitsijan tulee käyttäytyä mahdollisimman luonnollisesti, jotta kohde unohtaa olevansa havainnoitavana.

Ojasalo ym. (2009, 104, 106) toteavat, että havainnoinnin tulisi olla mahdollisimman järjestelmällistä ja kohdistua ennalta suunniteltuun kohte-

seen. Lisäksi tulokset tulisi rekisteröidä muistiin välittömästi. Havainnoimalla kerätyn tiedon tulkintaan liittyy ymmärtäminen eli niin sanotun punaisen langan löytäminen aineistoista. Toikon ja Rantasen (2009, 144) mielestä tutkimuspäiväkirjaan voi kirjata keskeisten havaintojen lisäksi myös omat ajatukset ja kokemukset. Havainnointia voi helpottaa tekemällä yksilöidyn havainnointisuunnitelman. Ennalta voi pohtia mitä tietoa havainnoilla halutaan saada, esimerkiksi kysymyksiin kuka, mitä, missä ja milloin.

Aineistonkeruumenetelmänä käytin myös *haastattelua*. Haastattelu on joustava tiedonkeruumenetelmä, sillä haastattelun aikana aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen ja haastateltavan tarpeiden mukaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 205). Haastattelun tavoitteena on saada selville mikä on haastateltavan mielipide aiheesta (Eskola & Suoranta 2001, 85). Haastattelussa haastattelijan tavoitteena on kerätä tietoa ennalta suunnitellulla tavalla (Hirsjärvi & Hurme 2010, 42). Haastattelun avulla voidaan saada tietoa nopeasti ja löytää uusia näkökulmia kehittämisen kohteesta. Haastattelu sopii esimerkiksi tilanteisiin, joissa haastateltava halutaan korostaa yksilönä. (Ojasalo ym. 2009, 95). Haastattelussa haastateltavalla on mahdollisuus tuoda ajatuksiaan esiin aktiivisesti ja mahdollisimman vapaasti (Hirsjärvi ym. 2013, 205).

Haastattelu on etukäteen suunniteltu vuorovaikutustilanne, jota haastattelijah ohjaa (Ojasalo ym. 2009, 96) ja siinä osapuolet vaikuttavat toisiinsa (Eskola & Suoranta 2001, 85). Haastattelu vaatii molemmilta puolilta luottamusta ja haastattelijan tulee ylläpitää haastateltavan motivaatiota. Haastattelun kesto vaihtelee tavoitteiden mukaisesti, tavallisesti kymmenistä minuuteista pariin tuntiin. Haastateltavalle tulee aina kertoa, miksi haastattelu tehdään ja mihin aineistoa käytetään. (Ojasalo ym. 2009, 96–97). Myös Hirsjärvi ja Hurme (2010, 43) kuvaavat tutkimuksen osana olevan haastattelun vuorovaikutustilanteena. Haastattelulle on luonteenomaista, että se on ennalta suunniteltu ja aiheeseen on tutustuttu teoriassa sekä käytännössä. Haastattelijah ohjaa haastattelun etenemistä ja ylläpitää haastateltavan motivaatiota. Lisäksi haastattelussa saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

Hirsjärven ym. (2013, 210) mukaan ryhmähaastattelussa on mahdollista kerätä tietoa usealta henkilöltä samaan aikaan. Pötsönen ja Pennanen (1998, 2–3) toteavat, että ryhmähaastattelu on joustava ja nopea menetelmä, sekä sen avulla on mahdollista saada paljon tietoa. Ryhmähaastattelu on käyttökelpoinen menetelmä kun kiinnostus kohdistuu haastateltavien mielipiteisiin. Ryhmähaastattelussa on mahdollisuus saada tietoa haastateltavien näkemyksistä, kokemuksista, asenteista sekä odotuksista.

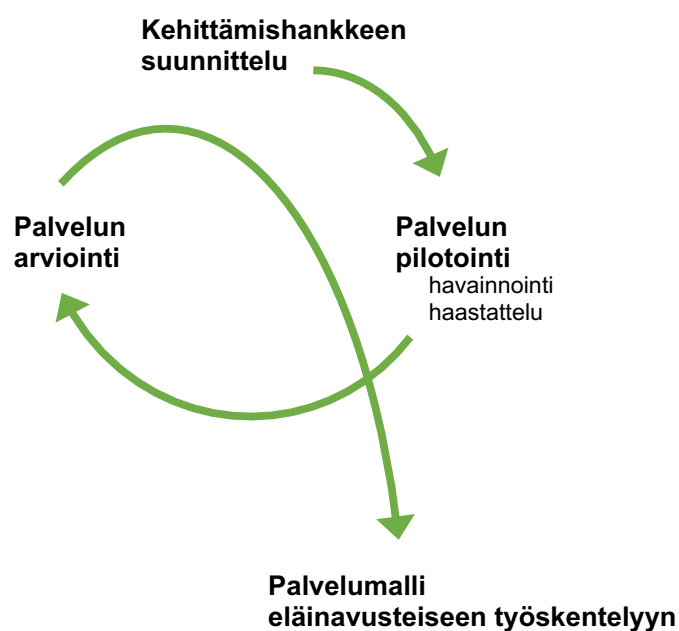
Ryhmähaastattelu on melko vapaamuotoinen ja haastateltavat voivat kommentoida asioita spontaanisti tuottaen monipuolista tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 61). Pienessä ryhmässä haastateltavat voivat perustellen ilmaista tuntemuksiaan ja kokemuksiaan aiheesta. Ryhmässä haastateltavat voivat kokea olonsa turvallisemmaksi ja varmemmaksi. Lisäksi he voivat hyödyntää toisten kokemuksia ja ajatuksia, ja näiden pohjalta tuoda esiin omia näkemyksiään. (Pötsönen & Pennanen 1998, 3.) Haastateltavat voivat yhdessä muistella tapahtumia ja rohkaista toisiaan (Eskola & Suoranta 2001, 94).

Haastattelijan tulee tiedostaa ryhmädynamiikan ja valtahierarkian mahdollinen vaikutus haastatteluun. Haastattelijan täytyy huomioida, että kaikki osallistujat pääsevät osallistumaan keskusteluun ja pysyvät valitusaiheessa. Haastattelija voi kohdentaa välillä kysymyksiä myös ryhmän yksittäisille osallistujille. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 61, 63.)

Pötsönen ja Pennanen (1998, 6) mielestä ryhmähaastattelussa voidaan hyödyntää ennalta laadittua haastattelurunkoa, jossa on huomioitu kehittämisen kannalta olennaiset asiat. Haastattelurunko ei saa olla liian pitkä mutta varalla on hyvä olla tarpeeksi kysymyksiä haastattelun eteenpäin viemiseksi. Ojasalon ym. (2009, 97) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa ennalta laadittujen kysymysten järjestystä voidaan vaihtaa tilanteen mukaisesti. Kysymysten sanamuodot voivat vaihdella ja haastattelun kannalta soveltumattomat kysymykset voidaan jättää kysymättä. Tarvittaessa haastattelija voi myös esittää uusia kysymyksiä haastattelurungon ulkopuolelta.

5.3 Kehittämishankkeen eteneminen

Aloitin kehittämishankkeen suunnittelun perehtymällä Green Careen ja eläinavusteiseen työskentelyyn kirjallisuuden ja tutkimusartikkelien pohjalta. Kehittämishankkeen aikana tapasimme työterveyshoitajan, eläinten ohjaajan ja toimintaterapeutin kanssa yhteensä seitsemän kertaa. Lisäksi pidimme yhden puhelinpalaverin ja tapaamisten välillä pidimme yhteyttä sähköpostitse useita kertoja. Tapaamisissa kehittäminen tapahtui ensisijaisesti keskustelemalla ja tapaamiskertojen pituus oli puolestatoista tunnista kahteen tuntiin. Kehittämishankkeen eteneminen spiraalimaisesti toimintatutkimuksen tapaan on esitetty kuviossa 4.



KUVIO 4. Kehittämishankkeen eteneminen spiraalimaisesti toimintatutkimuksen tapaan (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 67)

Tapasimme kohdeorganisaation työterveyshoitajan sekä palveluntuottajan eläinten ohjaajan ja toimintaterapeutin kanssa ensimmäisen kerran *elokuussa 2014*. Tapaamisen alussa tutustuimme toisiimme ja keskustelimme

Green Caren vaikuttavuudesta, sekä Green Careen liittyvistä omista kokemuksistamme. Yhteisen keskustelumme pohjalta yhteistyö tuntui kaikista luontevalta ja innostavalta, joten jatkoimme suunnittelemalla kehittämishankkeen tarkoitusta ja tavoitetta. Tapaamisen jälkeen kohdeorganisaation työterveyshoitaja kertoi yhteistyösuunnitelmastamme työpaikallaan, ja joulukuussa 2014 sain kohdeorganisaation johdolta luvan kehittämishankkeen toteuttamiseen. Tämän jälkeen aloitin kehittämishankkeen yksityiskohtaisemman suunnittelun huomioiden kohdeorganisaation ja palveluntuottajan esittämät toiveet.

Seuraavaksi tapasimme työterveyshoitajan, eläinten ohjaajan sekä toimintaterapeutin kanssa *toukokuussa 2015*, jolloin jatkoimme palvelun suunnittelua. Keskustelimme työhyvinvoinnista, työssä jaksamisesta, ihmisen voimavaroista ja erityisesti työyhteisötaitojen merkityksestä työelämässä. Näimme tärkeänä yksittäisen työntekijän hyvinvoinnin ja sen positiivisen vaikutuksen koko työyhteisön hyvinvointiin ja tuottavuuteen. Usean yksittäisen työntekijän hyvinvointi vaikuttaa vahvistavasti koko työpaikan hyvinvointiin (Manka 2015, 107).

Tapaamisen aikana pohdimme tulevan palvelun sisältöä ja sopivia työterveyshuollon asiakkaita. Kohdeorganisaatiolla on asiakkaita useilta eri toimialoilta. Tämän vuoksi halusimme suunnitella palvelun, joka soveltuu erilaisille yksilöasiakkaille tai asiakasyrityksille. Keskustelimme työhyvinvointia heikentävistä tekijöistä ja erilaisista työpaikoilla esiintyvistä ongelmista, sekä kuinka ongelmat työpaikoilla ovat usein erilaisia ja työpaikkaan sidottuja. Esimerkiksi ristiriidat ja konfliktit voivat aiheuttaa tyytymättömyyttä ja huonovointisuutta, joka haittaa työyhteisön toimivuutta (Kauppinen ym. 2013, 79).

Keskustelumme pohjalta päädyimme suunnittelemaan palvelua, jonka avulla voi kehittää työyhteisötaitoja. Työyhteisötaidot ovat tarpeellisia jokaisella työpaikalla alasta riippumatta ja niitä jokainen työntekijä voi kehittää itsessään. Salmisen (2015, 136) mielestä työyhteisötaitoja voi oppia ja

niiden hallintaa voi kehittää tarkkailemalla omia ajatuksiaan ja toimintaansa, sekä osallistumalla erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin. Kehittyminen vaatii rohkeutta mennä oman mukavuusalueensa ulkopuolelle.

Ihmiset ovat työskennelleet muiden kanssa ryhmissä kautta historian. Ryhmätyö on ollut luonnollinen tapa tehdä työtä, esimerkiksi kun työ on vaatinut sellaisia fyysisiä ponnisteluja, joihin ihminen ei ole yksin pystynyt. (Alasoini 2011, 52.) Keskustelimme vielä ryhmätyön merkityksestä, kuinka ihmiset työskentelevät edelleen ryhmissä ja todennäköisesti tekevät niin myös tulevaisuudessa. Mielestämme nykypäivänä työpaikalla työyhteisötaitoja tarvitaan ennen kaikkea työyhteisön muiden jäsenten kanssa toimimiseen. Tämän vuoksi halusimme pilotoida eläinavusteisen työskentelyn palvelua ryhmämuotoisena.

Ryhmässä toimiminen ja oman toiminnan tiedostaminen kehittävät ryhmätyötaitoja (Salminen 2015, 155). Vuorovaikutuksessa muiden kanssa ihminen voi omaksua tapoja toimia ryhmässä ja tiedostaa miten itse vaikuttaa ympäristöön (Hautala, Hämäläinen, Mäkelä & Rusi-Pyykkönen 2011, 162). Turvallisessa ryhmässä toimiminen voi vahvistaa ihmisen käsitystä itsestään hyväksyttävänä ja tärkeänä. Lisäksi se vahvistaa irtautumaan turhista rooleista, jolloin ihminen voi toimia mahdollisimman paljon omana itsenään. (Aalto 2000, 21.) Ryhmässä voi myös jakaa asioita ja saada tukea muilta ryhmäläisiltä (Hautala ym. 2011, 162).

Tapaamisessa pohdimme vielä erilaisia vaihtoehtoja, miten voisimme löytää osallistujat kehittämishankkeen pilottiin. Halusimme toteuttaa pilotin asiakkailta, jotka olisivat kiinnostuneita kokeilemaan uutta ja erilaista eläinten kanssa toteutettavaa palvelua (kuva 2). Päädyimme siihen, että kohdeorganisaation työterveyshoitaja kysyi yhdeltä asiakasyritykseltään, olisiko heillä kiinnostusta osallistua pilottiin.



KUVA 2. Eläinavusteiseen työskentelyyn koulutettuja alpakoita

Kesäkuussa 2015 jatkoimme työterveyshoitajan, eläinten ohjaajan sekä toimintaterapeutin kanssa palvelun suunnittelua. Tapaamista varten olin ennalta perehtynyt palvelumuotoiluun ja soveltaen käytimme apuna palvelumuotoilun menetelmiä. Palvelumuotoilun Työkalupakki (SDT – Palvelumuotoilun Työkalupakki 2015) sisältää neljä eri vaihetta, joiden avulla voi jäsentää omia ajatuksia palvelua kehittäessä. Ensimmäisessä vaiheessa rajataan kehityshaastetta, toisessa opitaan asiakasnäkökulmasta, kolmannessa on ratkaisujen ideointia ja viimeisessä vaiheessa kehitysideaa testataan käytännössä.

Aluksi rajasimme kehittämishankkeen kohdetta ja tavoitetta. Kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa kohdeorganisaatiolle työhyvinvointia tukeva palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn. Lisäksi mietimme työkyvyn ja työhyvinvoinnin merkitystä ja kuinka tärkeää on, että ihminen itse kokee voivansa hyvin. Tavoiteltavaa olisi, että työntekijät voivat hyvin, pysyvät terveenä työssä, sairauspoissaolot vähenevät sekä ehkäistä ennenaikaista eläköitymistä työkyvyttömyyseläkkeelle. Tämä olisi kannattavaa

myös taloudelliselta kannalta. Kauppisen ym. (2013, 220) mukaan työhyvinvoinnin kehittämällä voidaan vaikuttaa taloudellisiin kustannuksiin, jotka muodostuvat sairauspoissaoloista, työkyvyttömyyseläkkeistä, työtapaturmista ja näihin liittyvistä sairaanhoidon ja alentuneen työkyvyn menoista. Vuodessa nämä kustannukset ovat Suomessa 40 miljardia euroa.

Palvelupolun osalta valitsimme kehittämisen kohteeksi palveluntuottajan toimesta tapahtuvan osuuden Ylitalon moniammatillisella terapia- ja toimintatallilla. Toimintaterapeutti ja eläinten ohjaaja kertoivat, millaisia eläinavusteisia palveluita he olivat aikaisemmin tarjonneet ja tämän pohjalta suunnittelimme uutta työterveyshuollolle soveltuvaa palvelua.

Asiakkaiden näkökulmaa pyrimme hakemaan tyypillisen esimerkkiasiakkaan avulla. Mietimme mitä asiakas mahdollisesti ajattelee ja tuntee, mitä toivoo tai mitä välttelee. Asiakasarvoa pohtiessa mietimme mitä asioita asiakas arvostaa palvelussa. Palvelulle tuo arvoa aitous, erilainen ympäristö ja toiminta sekä huomioon ottaminen ja yksilöllisyys, vaikka toimitaan-kin osana ryhmää. Palvelun myötä asiakas saa kokemuksen millaista on olla osa laumaa, kuulua yhteen ryhmän kanssa. Ryhmään kuuluminen onkin yksi ihmisen perustarpeista (Hautala ym. 2011, 162).

Seuraavaksi tapasimme *elokuussa 2015*, jolloin jatkoimme palvelun suunnittelua. Työterveyshoitaja kertoi, että yhdestä heidän asiakasyrityksestään voisimme saada vapaaehtoisia osallistujia palvelun pilottiin. Pohdimme yhdessä, että miten saisimme parhaiten asiakkailta esitietoja ennen palvelua ja palautetta palvelun jälkeen. Päädyimme suunnittelemaan esitieto- ja palautelomakkeita sekä mietimme haastattelun kysymysrunkoa.

Esitietolomakkeen (liite 1) avulla oli tavoitteena saada tietoa asiakkaista etukäteen, jotta palveluntuottaja voi hyödyntää tietoja palvelun suunnittelussa. Esitietolomakkeessa kysyttiin muun muassa asiakkaan luontosuhdetta ja mitä kuuluu asiakkaan työtehtäviin. Lisäksi lomakkeessa kysyttiin mahdollisia liikkumisen rajoitteita, jotka on tarpeellista huomioida ennen asiakkaan tuloa palveluntuottajan tallille ja palvelun toteutuksessa.

Palautelomakkeen (liite 2) avulla halusimme kerätä tietoa palvelun pilotin toteutumisesta. Lomakkeen avulla saatava tieto oli tärkeää palvelun kehittämisen kannalta. Lisäksi työterveyshoitaja pystyi hyödyntämään palautetta tehdessään jatkosuunnitelmaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Myös haastattelussa oli tavoitteena saada tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja kuulla mahdollisia kehittämisehdotuksia palveluun liittyen.

Tapaamisen lopussa pohdimme vielä palvelun pilotille sopivaa nimeä. Alpakat ja laamat ovat laumaeläimiä, ja ne voivat vaikuttaa ihmisiin positiivisella tavalla. Tämän vuoksi nimesimme palvelun Voimaa laumasta -työhyvinvointihankkeeksi.

Elokuussa 2015 pidimme vielä yhden puhelinpalaverin. Työterveyshoitaja, eläinten ohjaaja ja toimintaterapeutti olivat kokoontuneet yhdessä Ylitalon moniammatilliselle terapia- ja toimintatallille ja minä osallistuin palaveriin puhelimen välityksellä. Palaverissa sovimme muun muassa palvelun pilotin toteutuksen tarkemmat ajankohdat. Työterveyshoitaja toimi yhteyshenkilönä asiakkaisiin ja sopi käytännön asioista heidän kanssaan.

Kehittämishankkeen palvelumallin pilotti ja asiakkaiden haastattelu toteutuivat *lokakuussa 2015*. Kehittämishankkeen pilotoinnin toteutus ja haastattelun kulku kuvataan tarkemmin seuraavassa luvussa. Lokakuun 2015 lopussa kokoonnuimme vielä työterveyshoitajan, eläinten ohjaajan ja toimintaterapeutin kanssa viimeiseen tapaamiseen. Tuolloin työstimme yhdessä palvelumallia, jotta se vastaisi kohdeorganisaation ja palveluntuottajan yhteistä toimintaa ja näkemystä. Tapaamisen jälkeen jatkoin kehittämishankkeen kirjallista raportointia ja kehittämishankkeen julkaisuseminaari oli syksyllä 2016. Kehittämishankkeen ajallinen eteneminen on esitetty kuviossa 5.



KUVIO 5. Tutkimuksellisen kehittämissankkeen ajallinen eteneminen

6 KEHITTÄMISHANKKEESTA PALVELUMALLIKSI

6.1 Käytännön toteutuksen pilotti

Testasimme palvelumallin toimivuutta pilotoimalla palvelua. Kohdeorganisaation työterveyshoitajan pyynnöstä yhden asiakasyrityksen kaksi yrittäjää tulivat vapaaehtoisesti mukaan asiakkaiksi. Työterveyshoitaja lähetti heille sähköpostitse esitietolomakkeen täytettäväksi ja palautettavaksi ennen ensimmäistä pilottikertaa. Toinen asiakkaista palautti esitietolomakkeen etukäteen työterveyshoitajalle, joka välitti sen palveluntuottajalle. Toinen asiakas toi lomakkeen mukanaan pilotin ensimmäiselle kerralle. Esitietolomakkeiden pohjalta toimintaterapeutti ja eläinten ohjaaja pystyivät vielä tarkentamaan palvelun ennalta suunniteltua toteutusta.

Voimaa laumasta -työhyvinvointihankkeen pilotti koostui kahdesta tapaamiskerrasta kahden viikon välein. Pilotin ajankohta oli perjantaina iltapäivällä, jotta asiakkaiden ei tarvinnut palata enää jatkamaan normaalia työpäivää. Ensimmäinen pilottikerta kesti reilun tunnin ajan ja toinen oli kestoiltaan puolitoista tuntia.

Ensimmäisen kerran tavoitteena oli palveluntuottajan sekä asiakkaiden tutustuminen toisiinsa, ja tämän pohjalta vielä mahdollisesti tarkentaa palvelun tavoitteita. Tarkoituksena oli tarjota asiakkaille uusi ja erilainen kokemus eläinten kanssa. Tarkoituksena oli myös havainnoida miten asiakkaat toimivat heille uudessa tilanteessa ja erilaisessa ympäristössä, sekä kuinka he reagoivat alpakoihin ja laamoihin.

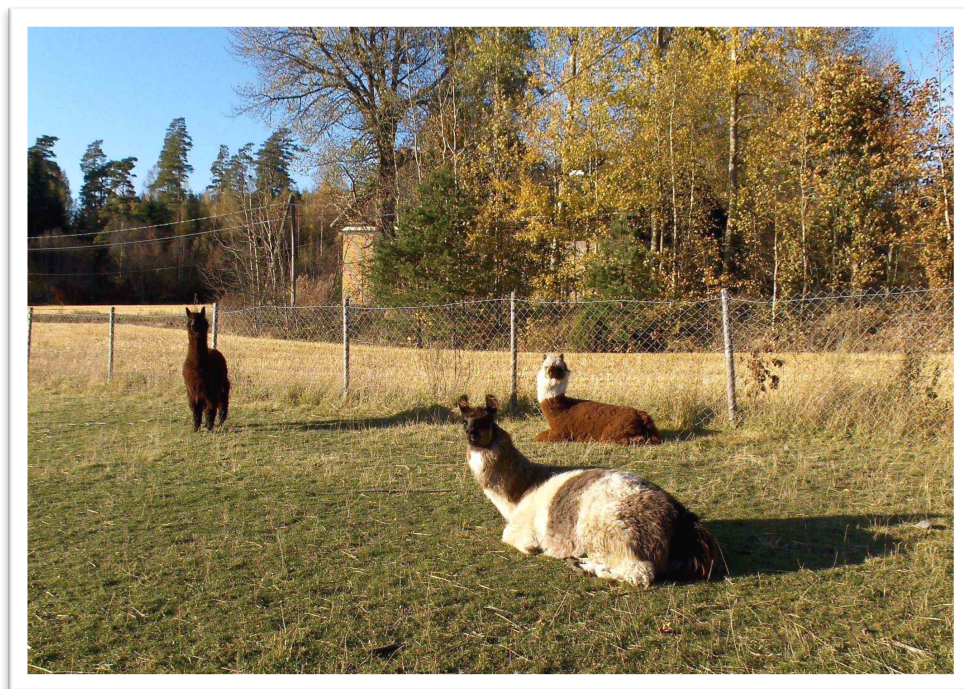
Kokoonnuimme aluksi Ylitalon moniammatillisen terapia- ja toimintatallin pihalle. Eläinten ohjaaja kertoi Ylitalon moniammatillisen terapia- ja toimintatallin toiminnasta, sekä omasta roolistaan eläinten ohjaajana. Toimintaterapeutti esitteli itsensä ja kertoi tapaamisen ohjelmasta. Työterveyshoitaja kertoi myös omasta roolistaan toisena eläinten ohjaajana. Myös minä kerroin kehittämishankkeesta opinnäytetyönä ja omasta osuudestani kehittämishankkeen tutkijakehittäjänä. Lisäksi kerroin, että pilotin aikana toimin havainnoitsijana ja haastattelen asiakkaat viimeisellä kerralla.

Esittelyn jälkeen toinen asiakkaista lähti toimintaterapeutin mukana talliin, johon menin mukaan havainnoimaan tilannetta. Tallissa toimintaterapeutilla ja asiakkaalla oli mahdollista keskustella vielä asiakkaan toiveista ja tarpeista tarkemmin. Toimintaterapeutti ja asiakas menivät karsinaan syöttämään alpakoita ja laamoja. Samalla he havainnoivat eläimiä ja keskustelivat eläinten keskinäisestä käyttäytymisestä. Tällä välin eläinten ohjaaja ja työterveyshoitaja veivät toisen asiakkaan taluttamaan laamaa laitumelle. Tavoitteena oli havainnoida, miten asiakas käyttäytyy uuden eläimen kanssa ja kuinka yhteistyö sujuu asiakkaan ja eläimen välillä. Samalla asiakkaan ja eläinten ohjaajan oli mahdollista keskustella asiakkaan mieleen nousevista asioista.

Seuraavaksi asiakkaat vaihtoivat paikkoja, toinen asiakas tuli talliin ja tallissa ollut asiakas lähti taluttamaan laamaa laitumelle. Samalla siirryin havainnoimaan taluttamisharjoituksen tapahtumia. Toisen asiakkaan palattua talutusharjoituksesta kokoontuimme vielä tallin pihalle. Tuolloin asiakkailla oli mahdollisuus kommentoida kokemaansa ja keskustella ajatuksistaan toimintaterapeutin ja eläinten ohjaajan kanssa.

Asiakkaiden lähdettyä pidimme vielä lyhyen palaverin toimintaterapeutin, eläinten ohjaajan ja työterveyshoitajan kanssa. Keskustelimme havainnoimistamme asioista ja arvioimme pilotin toteutusta. Lisäksi tarkensimme seuravan pilottikerran suunnitelmaa.

Toinen pilottikerta alkoi myös kokoontumisella Ylitalon moniammatillisen terapia- ja toimintatallin pihalle. Asiakkaat lähtivät yhteiseen harjoitukseen toimintaterapeutin ja eläinten ohjaajan kanssa, jolloin työterveyshoitajan kanssa jäimme taustalle havainnoimaan tapahtumia. Toimintaterapeutti ja eläinten ohjaaja veivät asiakkaat talliin ja sieltä laitumelle alpaka- ja laamalauman joukkoon (kuva 3). Asiakkaat jäivät laitumelle syöttämään eläimiä toimintaterapeutin ja eläinten ohjaajan vetäytyessä sivummalle havainnoimaan tilannetta. Tavoitteena oli, että asiakkaat saivat rauhassa havainnoida eläimiä ja lauman toimintaa. Jonkin aikaa tilannetta tarkkailtuun toimintaterapeutti ja eläinten ohjaaja siirtyivät asiakkaiden ja eläinten luokse laitumelle keskustelemaan asiakkaiden kanssa.



KUVA 3. Alpakoita ja laama Ylitalon moniammatillisen terapia- ja toimintatallin laitumella

Seuraava harjoitus tapahtui tallissa ja tavoitteena oli harjoitella yhteistä toimintaa molemmille asiakkaille uudessa tilanteessa. Toimintaterapeutin ja eläinten ohjaajan opastaessa asiakkaat ottivat yhdessä laaman kiinni ja laittoivat laamalle riimun. Seuraavaksi toinen asiakkaista piti laamaa aloillaan toisen asiakkaan harjatessa sitä. Palvelu päättyi yhteiseen keskusteluun asiakkaiden sekä toimintaterapeutin ja eläinten ohjaajan kanssa.

Tämän jälkeen siirryin asiakkaiden kanssa Ylitalon tilan päärakennukseen kahville. Annoin asiakkaille palautelomakkeet mukaan kotona täytettäväksi ja asiakkaat palauttivat ne myöhemmin työterveyshoitajalle sähköpostitse. Palautelomakkeita oli tarkoitus hyödyntää ensisijaisesti työterveyshuollossa asiakkaiden jatkohoidon suunnittelussa. Palautelomakkeen avulla työterveyshoitaja ja asiakkaat voivat yhdessä käydä läpi palvelun kulkua, sekä keskustella palvelun mahdollisesti herättämistä ajatuksista. Asiakkaiden vastauksista saimme myös lisää tietoa palvelun kehittämistä varten.

Kahvittelun yhteydessä haastattelin asiakkaita. Haastattelun avulla halusimme selvittää asiakkaiden mielipiteitä palvelusta ja mahdollisia kehittämissuhteita. Halusimme toteuttaa haastattelun heti pilotin jälkeen, jotta asiakkailla asiat olisivat vielä tuoreessa muistissa ja palaute mahdollisimman välitöntä. Haastattelu toteutui parihaastatteluna, joka on yksi ryhmähaastattelun alamuoto (Hirsjärvi ym. 2013, 210). Parihaastattelussa noudatin ryhmähaastattelun periaatteita ja haastattelua varten olimme laatineet haastattelurungon (liite 3), jonka pohjalta haastattelu eteni.

Haastattelun jälkeen myös toimintaterapeutti, eläinten ohjaaja ja työterveyshoitaja tulivat mukaan kahville, jolloin kaikilla oli vielä mahdollisuus vapaamuotoiseen keskusteluun. Asiakkaiden poistuttua pidimme toimintaterapeutin, eläinten ohjaajan ja työterveyshoitajan kanssa palaverin. Kävimme läpi havainnoimiamme ja keskusteluissa esiin tulleita asioita, sekä arvioimme pilotin kulkua. Lisäksi kerroin lyhyesti asiakkaiden haastattelussa esille tulleista asioista.

Kahden viikon kuluttua pilotin päättymisestä kokoontuimme toimintaterapeutin, eläinten ohjaajan ja työterveyshoitajan kanssa viimeiseen tapaamiseen. Keskustelimme ja arvioimme koko kehittämishankkeen kulkua sekä toteutusta. Kävimme läpi asiakkaiden antamaa palautetta ja heidän kokemuksiaan palvelusta, lisäksi suunnittelimme palvelumallin muotoa.

6.2 Aineiston analysointi

Aineiston analysoinnissa tutkimusaineisto käydään järjestelmällisesti läpi. Aineiston keräämisen jälkeen aineisto täytyy muuttaa tutkittavaan muotoon, esimerkiksi tekstimuotoinen aineisto helpottaa analysointia. (Vilka 2005, 115.) Aineiston analysointi on hyvä aloittaa mahdollisimman varhain, se voidaan aloittaa jo aineiston keruun aikana. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11; Hirsjärvi ym. 2013, 223.)

Aineiston kerääminen tähtää aineiston analyysiin, tulkintaan ja johtopäätösten tekoon. Aineiston analyysitapoja on monia erilaisia. Aineistoa kan-

nattaa analysoida sellaisella tavalla, jonka avulla saadaan parhaiten vastaus tutkimustehtävään. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa on usein runsaasti mutta kaikkea aineistoa ei ole tarpeellista analysoida. (Hirsjärvi ym. 2013, 221, 224–225.) Aineistoa täytyy rajata perustellusti ja johdonmukaisesti, rajauksen perustelut voivat pohjautua tutkimusongelmaan tai tutkimuksen tavoitteeseen (Ruusuvuori ym. 2010, 15).

Kehittämishankkeen aikana kerätty aineisto muodostui havainnoista, haastatteluista ja palautelomakkeista saaduista tiedoista. Havainnoinnin aikana tein muistiinpanoja erityisesti asiakkaiden kommentteista ja miten asiakkaat toimivat erilaisissa tilanteissa. Lisäksi kirjasin muistiin muun muassa asiakkaiden olemuksessa tapahtuneita muutoksia, kuten ilahtuneita kasvojen ilmeitä. Havaintoja analysoin lukemalla muistiinpanoja ja merkitsemällä tutkijamiehen kirjanpitomaisesti sanoja ja aiheita, jotka toistuivat useita kertoja.

Myös haastattelun aikana tein muistiinpanoja asiakkaiden vastauksista. Haastattelujen analysoinnissa käytin samaa menetelmää kuin havaintojen analyysissä. Merkitsin muistiinpanoista ne sanat ja aiheet, jotka toistuivat useita kertoja molempien asiakkaiden vastauksissa. Ojasalon ym. (2009, 99–100) mukaan haastattelun analysointitapa riippuu tehtävän luonteesta ja tavoitteesta. Haastattelusta kerätty aineisto luokitellaan ja tämän jälkeen aineistosta etsitään yhteyksiä käytettyyn teoriaan. Yksinkertaisimmillaan haastattelun analyysi tapahtuu laskemalla, kuinka usein jokin ilmiö esiintyy aineistossa.

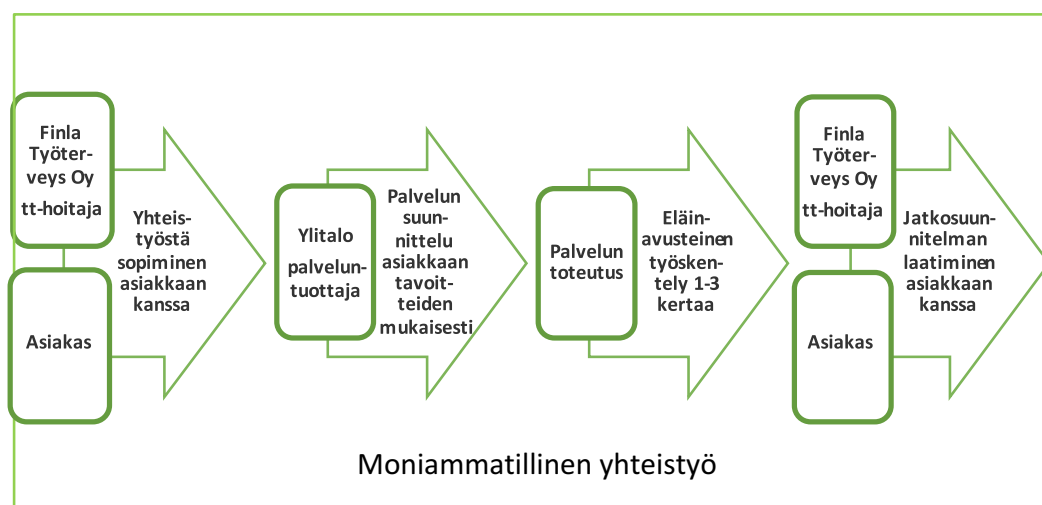
Haastattelun aineistoa ei voida koskaan tulkita loppuun (Ruusuvuori ym. 2010, 27), joten vähitellen rajasin aineistosta nousseita aiheita sekä sanoja. Rajasin myös havainnoista syntyneitä aineistoa, ja valitsin tulkintaa varten ne aiheet, jotka nousivat eniten esille. Havaintojen ja haastattelun pohjalta nousseet aiheet saivat tukea myös asiakkaiden täyttämistä palautelomakkeista, sillä samat aiheet korostuivat myös niissä. Aineistosta nousivat esiin muun muassa asiakkaiden kokema voimaantumisen sekä eläinten ja luontoympäristön vahva vaikutus asiakkaisiin.

Analyysin avulla aineisto täsmentyy vähitellen esitettäväksi tuloksiksi (Ruusu vuori ym. 2010, 25). Analysoinnin jälkeen aineiston tuloksista tulisi laatia synteesejä. Synteesi tuo esiin aineiston pääasiat ja näiden avulla saadaan vastaukset tutkimustehtävään. Tämän jälkeen synteesien pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä. (Hirsjärvi ym. 2013, 230.) Aineiston analyysin päättyessä tarkasteltu ilmiö asettuu uuteen lähestymistapaan, ja sitä voi taas lähteä kehittämään eteenpäin (Ruusu vuori ym. 2010, 29). Kehittämishankkeen aineiston pohjalta muodostuneet johtopäätökset on esitetty kehittämishankkeen pohdinnassa.

6.3 Palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn

Kehittämishankkeen tuloksena syntynyt palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn on esitetty kuviossa 6. Palvelu alkaa Finla Työterveys Oy:n työterveyshoitajan tai asiakkaan aloitteesta. Kun työterveyshuollossa tiedetään asiakkaan tarve ja tavoite, voi työterveyshoitaja tarjota siihen eläinavusteisen työskentelyn palvelua, mikäli se on asiakkaan tarpeisiin soveltuvaa. Myös asiakas voi ilmaista kiinnostuksensa eläinavusteisen työskentelyn palveluun ja palvelu voidaan räätälöidä vastaamaan asiakkaan tavoitteita.

Seuraavaksi Finla Työterveys Oy:n työterveyshoitaja ottaa yhteyttä palveluntuottajaan toimien yhdistävänä tekijänä palveluntuottajan ja asiakkaan välillä. Työterveyshoitaja välittää palveluntuottajalle asiakkaan tavoitteet ja esitiedot, joiden pohjalta palveluntuottaja suunnittelee palvelun. Palvelu sisältää tapaamiskertoja asiakkaan tavoitteiden mukaisesti yhdestä kolmeen kertaan. Palvelun jälkeen palveluntuottaja antaa palautteen työterveyshoitajalle. Palautteen ja asiakkaan täyttämän palautelomakkeen pohjalta työterveyshoitaja ja asiakas tekevät yhdessä uuden jatkosuunnitelman asiakkaan tarpeiden mukaisesti.



KUVIO 6. Palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn

Palvelumalli pohjautuu moniammatilliseen yhteistyöhön, ja siinä yhdistyvät eri organisaatioiden sekä ammattilaisten osaaminen. Järvikosken ja Karjalaisen (2008, 86, 88) mukaan moniammatillisessa yhteistyössä eri ammattilaisilla on yhdessä suurempi valmius tukea asiakkaan kuntoutumista. Moniammatillinen yhteistyö on kuntoutukselle ominaista ja usein sen on katsottu mahdollistavan hyviä kuntoutustuloksia.

Isoherrasen (2012, 19, 22) mukaan moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalalla sisältää monenlaisia määritelmiä ja viitekehyksiä määrittelijän orientaatiosta riippuen. Moniammatillisen yhteistyön ydinasioita ovat muun muassa kokonaisvaltainen ja potilaslähtöinen tiedon kokoaminen. Lisäksi moniammatillinen yhteistyö mahdollistaa ammatilliset rajojen ylitykset sekä jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen. Moniammatillisuus on usean ammattiryhmän monimuotoista vuorovaikutusta ja ryhmä toimii sen jäsenten voimavarana (Katajamäki 2010, 158). Eri alojen ammattilaiset suunnittelevat yhdessä tavoitteen ja menetelmät sen saavuttamiseksi (Isoherranen 2008, 33–34).

Työterveyshuollon, asiakkaan ja palveluntuottajan välinen yhteistyö on olennaista heti alusta lähtien ja se jatkuu koko palvelun ajan. Tällä varmistetaan, että asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin voidaan vastata mahdollisimman luotettavasti ja tehokkaasti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus valita palvelun toteuttajaksi asiakkaalle parhaiten soveltuvimmat ammattilaiset ja tarvittaessa konsultoida muita ammattilaisia.

Samaa palvelumallia voidaan käyttää sekä eläinavusteisessa terapiassa että toiminnassa. Asiakkaan tavoitteet ja palvelun toteuttajat vaikuttavat ensisijaisesti siihen, että kummasta työskentelymuodosta on kyse. Asiakkaan tarpeiden mukaisesti valitaan terapian tai toiminnan toteuttajat, soveltuvimmat eläimet, sekä palvelukertojen määrä. Palvelu voi toteutua ryhmä- tai yksilömuotoisena palveluna. Esimerkiksi työnantaja voi ostaa ryhmämuotoisen palvelun työntekijöilleen. Myös yksittäinen työntekijä voi osallistua palveluun maksaen sen itse tai työnantajan kustantamana.

7 KEHITTÄMISHANKKEEN POHDINTA

7.1 Johtopäätökset

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli tuottaa työhyvinvointia tukeva palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn. Palvelumallin pilottiin osallistui kaksi henkilöä, joten tämän pohjalta ei voi tehdä laajoja johtopäätöksiä. Johtopäätökset on muodostettu asiakkaiden haastattelun, palautelomakkeiden vastausten sekä havaintojen perusteella. *Kehittämishankkeen pohjalta keskeisiksi aihealueiksi muodostuivat asiakkaiden voimaantumisen kokemus, sekä eläinten ja luontoympäristön positiivisten vaikutusten tiedostaminen.*

Kehittämishankkeen aikana ilmeni, että asiakkaat kokivat eläinten vaikuttavan heihin usealla positiivisella tavalla. Pilotin aikana asiakkaat tunsivat voimakkaasti vuorovaikutuksen eläinten kanssa. Eläimet saivat asiakkaat pysähtymään ja kokemaan läsnäolon tunnetta. Eläinten läsnäolo koettiin rauhoittavana tekijänä ja tästä asiakkaat kokivat saaneensa voimaa ja rohkeutta omaan elämäänsä. Toinen asiakas kuvasi rauhoittumisen tapahtuvan itsestään eläinten seurassa. Eläimillä on taipumus vetää ihmisten huomio puoleensa uhkaamattomalla tavalla, ja lisäksi eläimillä on rauhoittava vaikutus ihmisiin (Cirulli, Borgi, Berry, Francia & Alleva 2011, 345). Alpakat ja laamat huomioivat ja hyväksyvät ihmiset välittömästi, mutta ne eivät pakota ihmistä mihinkään (Collin-Kajaala 2013, 119).

Nimerin ja Lundahlin (2007, 226) mukaan eläimillä näyttää olevan luonnollinen kyky luoda side itsensä ja ihmisen välille. Hyvä terapiaeläin hakeutuu vuorovaikutukseen ihmisen kanssa ja näin eläin voi edistää lämpimäksi ja turvalliseksi koettua ilmapiiriä. Ihminen voi kokea jo pelkän hyvän ilmapiirin terapeuttisena mutta se auttaa myös hyväksymään muut tarjolla olevat hoitomuodot. Myös Hirvonen (2014a, 46) toteaa, että eläinten olemus voi herättää ihmisessä turvallisuuden tunteen. Lisäksi eläinten seurassa voi olla luontevaa keskustella muiden ihmisten kanssa. Ihmisen ja eläimen välinen myönteinen suhde voi auttaa kehittämään vuorovaikutustaitoa, kun

ihminen hyväksyy oman vastuunsa ja toimijuutensa vuorovaikutustilanteissa (Hirvonen 2014b, 27).

Asiakkaat toivat esille myös puhumisen merkityksen. Heidän mielestään puhuminen on tärkeää, sillä puhumattomuus vie ihmisiä kauemmas toisistaan. Asiakkaat puhuivat eläimille, ja eläinten seurassa oli luontevaa keskustella myös ihmisten kanssa. Eläimet stimuloivat keskusteluun läsnäolollaan ja ennalta arvaamattomalla käyttäytymisellään sekä tarjoamalla neutraalin ja ulkoisen aiheen johon keskittyä (Kruger & Serpell 2010, 39). Salovuoren (2012, 101) mukaan monille ihmiselle on vaikeaa ilmaista itseään sanallisesti. Luontoympäristössä keskustelu voi onnistua paremmin, kun samalla tehdään jotain. Ihmisen osallisuuden kokemusta, toiminnallista identiteettiä ja suhdetta luontoon voi vahvistaa luontoympäristössä toiminnan kautta. Monelle ihmiselle sopii kuntoutusmuoto, joka tapahtuu terveyttä tukevassa ympäristössä ja mahdollistaa onnistumisen sekä osallisuuden kokemuksen.

Asiakkaiden mielestä eläimet olivat pyyteettömiä, eläimet olivat läsnä mutta eivät vaatineet asiakkailta mitään. Asiakkaat kuvasivat, että palvelun aikana eläinten kanssa oleminen oli vain saamista. Eläimet eivät purkaneet itseään tai omia huoliaan, vaan ihminen oli vain saava osapuoli. Toinen asiakkaista kertoi, ettei hän aina voi olla sitä mitä oikeasti kokee olevansa. Kuitenkin talutusharjoituksessa Onni-laaman kanssa asiakkaan oli helppo kävellä, koska hän koki olevansa tasavertainen laaman kanssa. Collin-Kajaala (2013, 118) toteaa, että eläinten hiljainen läsnäolo antaa ihmiselle tilaa tiedostaa oman olotilansa. Eläimet hyväksyvät ihmisen ilman suorituspainetta, juuri sellaisena kuin ihminen on. Itsensä ymmärtämisellä on voimaannuttava vaikutus ihmisen kokemaan identiteettiin (Mahlakaarto 2010, 82).

Salosen (2010, 81) mukaan ihminen saattaa kokea erityistä tasavertaisuutta eläimen kanssa, mikäli ihminen on sosiaalisissa tilanteissa joutunut alisteiseen asemaan. Lisäksi ihminen voi eläimen seurassa kokea olevansa oma itsensä. Pilotin aikana asiakkaat olivatkin löytäneet itsestään rohkeutta, ”minuutta” ja tunteen, että omassa kehossa on kuitenkin vielä

tunteva ja kokeva ihminen. He tunsivat myös, että on riittävää olla oma itsensä ja ettei kaikkea ole vielä menetetty.

Asiakkaat huomasivat, että kun he itse rentoutuivat niin eläimet tulivat heidän luokseen. Sajaniemi, Suhonen, Nislin ja Mäkelä (2015, 22, 104–105) esittävät, että sosiaaliset aistit välittävät informaatiota ihmisten välillä ja jossakin määrin myös eläinten välillä. Lisäksi ne mahdollistavat empatian muita kohtaan. Eloonjäämisen varmistamiseksi nisäkkäiden on täytynyt toimia myönteisessä yhteistyössä toistensa kanssa. Nisäkkäille on kehittynyt sosiaalisen liittymisen hermosto myönteistä sosiaalista kanssakäymistä varten. Sosiaalisen liittymisen hermosto aktivoituu toisen ihmisen tai eläimen kasvojen ilmeistä, kehon kielestä ja turvallisesta äänensävyistä. Lisäksi se rauhoittaa hengitystä ja sydämen sykettä sekä rentouttaa lihaksia, jolloin ilmeiden ja äänensävyn kautta on mahdollista viestiä toisille myönteisestä yhteistyövalmiudesta. Sosiaalisen liittymisen hermosto mahdollistaa rentoutuneena olemisen toisen läheisyydessä.

Eläinten läsnäolon lisäksi asiakkaat tunsivat myös pelkän luontoympäristön tärkeänä ja voimaannuttavana kokemuksena. Korpelan (2007, 365–367) mukaan luontoympäristö lisää ihmisen hyvinvointia. Luontoympäristö auttaa elpymään stressitilanteista vaikuttamalla fysiologisiin toimintoihin, käyttäytymiseen sekä tunteisiin, ja lisäksi luontoympäristö parantaa ihmisen koettua toimintakykyä ja terveydentilaa. Luontoympäristö vaikuttaa myönteisesti ihmisen mielentilasta riippumatta ja myös stressaantumattomiin ihmisiin.

Asiakkaat kokivat palvelun eräänlaisena ”pikalaturina”, heidän mielestään lyhytkestoisestakin toiminnasta voi saada uutta energiaa. Tyrväisen ym. (2014, 8) mukaan luontoympäristön aiheuttamat myönteiset vaikutukset tulevat esille jo lyhyessä ajassa. Yli 15 minuutin oleskelu luonnossa vaikuttaa parantavasti ihmisen vireyteen. Toisaalta luonnon elvyttäväkin kokemus voi muuttua tarkkaavaisuutta rasittavaksi tai väsyttäväksi, jos se kestää liian pitkään (Korpela 2007, 367).

Palvelun jälkeen asiakkaat olivat jääneet pohtimaan yhteyttä luontoon ja eläimiin, miten yksinkertaisia ja voimaannuttavia asioita ne ovat. Voimaantumisen on prosessi, jossa ihminen saa voimaa, voimavaroja ja energiaa elämäänsä (Mahlakaarto 2010, 25). Ihmisen voimaantumisen kokemukseen myötävaikuttavat terveyttä tukeva ympäristö sekä kokemus osallisuudesta (Salovuori 2012, 98). Voimaantumisessa merkittäviä tekijöitä tietoisuuden lisääntymisen lisäksi ovat omien rajojen kanssa työskentely ja identiteettityöhön aktivoituminen (Mahlakaarto 2010, 79).

Peltolan (2011, 62) mukaan voimaantuminen on selkeästi yhteydessä ihmisen hyvinvointiin ja kasvamiseen. Voimaantumisen merkitys on hyvä huomioida työpaikalla, sillä työntekijöiden voimaantumisen kautta myös työtyytyväisyyden on mahdollista parantua. Työpaikalla työntekijöiden voimaantumiseen voidaan vaikuttaa hyvin organisoidulla työllä ja johtamisella. Työelämässä kallein työntekijä on voimansa menettänyt ihminen, joka on kuitenkin jäänyt voimattomana työpaikalleen (Mahlakaarto 2010, 80).

7.2 Kehittämishankkeen toteutuksen arviointi

Toikon ja Rantasen (2009, 82) mielestä kehittämishankkeen analyttisin osa-alue on arviointi. Siinä analysoidaan kehittämishankkeen perusteluja, organisointia ja toteutusta. Ojasalon ym. (2009, 47) mukaan kehittämishankkeen aikana arvioinnin avulla kehittämishanketta voidaan suunnata uudelleen ja samalla arviointi antaa palautetta kehittämishankkeeseen osallistujille. Loppuarviointi on kehittämishankkeen viimeinen vaihe ja sen avulla osoitetaan, miten kehittämishankkeessa onnistuttiin. Lisäksi on pohdittava tulosten mahdollisesti laajempaa merkitystä (Hirsjärvi ym. 2013, 230).

Kehittämishankkeen aikana tapaamisissa yhteistyö toimintaterapeutin, eläinten ohjaajan, työterveyshoitajan ja minun kesken oli sujuvaa. Keskustelu oli luontevaa ja kaikilla riitti ideoita palvelun kehittämiseksi. Myös palvelumuotoilun käyttö oli toimivaa. Sen käyttöä helpotti, että toimintaterapeutin

peutti ja eläinten ohjaaja olivat hyödyntäneet palvelumuotoilua aikaisemminkin. Tapaamisten kesto oli kerrallaan noin puolestatoista tunnista kahteen tuntiin. Tämän koimme sopivana, jotta jaksoimme keskittyä intensiivisesti aiheeseen.

Kaikki osallistuivat sovitusti tapaamisiin, vaikka kehittämishankkeen aikana oli haasteellista meidän kaikkien aikataulujen yhteensovittaminen. Jokainen osallistui kehittämishankkeeseen vapaa-ajallaan, joten usean ihmisen yhteisen ajan löytäminen vaati kaikilta joustavuutta. Myös pilotin ajankohta toi mukanaan aikatauluhaasteita. Alun perin pilottiin oli varattu kolme tapaamiskertaa, mutta koska asiakkaat olisivat joutuneet siirtämään yhden tapaamisista, pilotti toteutettiin kahdella kerralla.

Toikon ja Rantasen (2009, 82–85) mielestä kehittämistoiminnassa muodostuvia aineistoja arvioidaan kriittisesti jo kehittämistoiminnan aikana. Neuvottelevassa arvioinnissa omaa toimintaa arvioidaan ja tarkastellaan eri näkökulmista, ja samalla omalle toiminnalle voidaan etsiä vaihtoehtoisia tapoja toimia. Neuvottelevan arvioinnin luotettavuuden edellytyksenä on, että kaikki osapuolet osallistuvat siihen. Arviointi on vuorovaikutuksellista ja siinä huomioidaan kaikki osapuolet. Arvioinnin jälkeen seuraa taas käytännön toimintaa ennen seuraavaa arviointia.

Tässä kehittämishankkeessa arvioimme toimintaamme jokaisessa tapaamisessa, ja arvioinnin pohjalta suuntasimme toimintaamme uudelleen. Aluksi arvioimme toimintaamme keskustelemalla, jolloin meillä kaikilla oli mahdollisuus tuoda esiin oma näkemyksemme asioista. Myöhemmin arvioimme toimintaa myös havaintojen ja pilotin asiakkailta saadun tiedon pohjalta. Esimerkiksi edellä mainittujen pilottikertojen määrän kohdalla arvioimme ensimmäisen tapaamisen pohjalta, että pilotille asetetut tavoitteet ja asiakkaiden tavoitteet olivat mahdollista saavuttaa jo seuraavalla kerralla. Toisaalta kolmas pilottikerta olisi voinut antaa asiakkaille enemmän ja tuottaa vielä lisää uutta tietoa. Asiakkaat antoivatkin palautetta, että palvelukertoja olisi voinut olla useampiakin kuin kaksi kertaa.

Hirsjärven ym. (2013, 45–46) mukaan tutkimuspäiväkirja on hyödyllinen apuväline, johon voi kirjata muistiin kaikki olennaiset ideat ja asiat, havainnot, suunnitelmat sekä mieltä askarruttavat kysymykset. Tutkimuspäiväkirjasta on hyötyä tutkimuksen edistämässä ja seuraamisessa, sekä lisäksi säännöllinen kirjoittaminen auttaa pysymään suunnitellussa aikataulussa.

Tämän kehittämishankkeen jokaisessa vaiheessa pyrin mahdollisimman tarkkaan dokumentointiin. Kehittämishankkeessa käytin tutkimuspäiväkirjasta nimitystä hankepäiväkirja. Hankepäiväkirjaan kirjasin muistiinpanot kaikista tapaamisista, keskusteluista, havainnoista ja haastattelusta sekä pohdintani kehittämishankkeen kulusta. Lisäksi keräsin talteen kaikki käytetyt materiaalit. Hankepäiväkirjan muodoksi valitsin vihkon, koska se oli helppo kuljettaa mukana ja käyttökelpoinen kaikissa olosuhteissa. Grönforsin (1985, 130) mukaan käsin tehtävät muistiinpanot tulisi tehdä mahdollisimman nopeasti havaintojen jälkeen. Vihkoon olikin käytännöllistä tehdä muistiinpanoja havainnoista myös ulkona ja tallissa. Hankepäiväkirja oli tarpeellinen apuväline, sillä sen avulla oli helppo palata muistiinpanoihin ja omiin pohdintoihin myös loppuraportin kirjoittamisvaiheessa.

Palvelun pilotin aikana havainnoin toimintaa olemalla mukana ryhmässä taka-alalla ja ajoittain toimintaan osallistuen. Havainnoidessani pyrin olemaan mahdollisimman objektiivinen, kuten myös koko kehittämishankkeen aikana. Robsonin (2001, 146–147) mukaan havainnointi auttaa selvittämään, mitä havainnoitavassa kohteessa tapahtuu ja mihin se perustuu. Havainnoitsijan osallistuminen toimintaan voi olla tärkeää, koska silloin voi olla helpompi ymmärtää asiakasnäkökulmaa. Kehittämishankkeen aikana en yksin pystynyt havainnoimaan kaikkea toimintaa, joten yhdessä toimintaterapeutin, eläinten ohjaajan ja työterveyshoitajan kanssa arvioimme havainnoimiamme asioita. Koimme positiivisena seikkana, että me kaikki olimme havainnoineet samankaltaisia asioita. Esimerkiksi asiakkaiden innostuneisuus ei jäänyt meiltä keneltäkään huomaamatta.

Pilotin jälkeen asiakkaiden haastattelu sujui myönteisessä hengessä. Molemmat asiakkaat osallistuivat keskusteluun aktiivisesti, ja he kertoivat omia mielipiteitään sekä kehittämisehdotuksia palvelusta. Robsonin (2001,

128) mukaan haastattelututkimuksen vahvuus on, että saadaan tietoa haastateltavan ihmisen omista kokemuksista. palveluntuottaja koki, että tämän kehittämishakkeen kautta he saivat uutta ja arvokasta tietoa asiakkailta palveluun ja tallin toimintaan liittyen. Haastattelun avulla saatu suora palaute asiakkailta oli vielä monipuolisempaa kuin tavallisesti saatava asiakaspalaute. Lisäksi kehittämishanke auttoi palveluntuottajaa selkeyttämään omaa toimintaansa ja pohtimaan eri eläinlajien käytettävyyttä eläinavusteisessa työskentelyssä.

Eläinavusteinen työskentely voi olla positiivinen kokemus myös sitä toteuttavalle henkilöstölle. Pilotin aikana toimintaterapeutti, eläinten ohjaaja, työterveyshoitaja ja minä koimme eläinten läsnäolon ja eläinten kanssa työskentelyn positiivisena asiana. Tähän voi vaikuttaa moni asia, kuten oma mielenkiintomme eläinavusteista työskentelyä kohtaan. Reedin ym. (2012, 615) mukaan eläinavusteinen terapia voi välillisesti vaikuttaa myös muuhun hoitohenkilökuntaan. Eläinavusteisen terapian aloittamisen jälkeen sairaalan työntekijät kuvasivat tuntevansa olonsa avoimemmaksi. Lisäksi he kertoivat eläinten läsnäolon edistävän ystävällisempää ilmapiiriä. Myös Peuraniemen (2012, 78–79) mukaan Green Care -ideologiaan pohjautuva hoivatyön malli lisäsi sitä toteuttavan työyhteisön hyvinvointia. Lisäksi se mahdollisti työntekijöille hoivatyön, joka toteutui heidän oman arvomaailmansa mukaisesti.

Heikkisen ja Syrjälän (2007, 157) mielestä parhaimmillaan onnistunut tutkimus voimaannuttaa ja saa osallistujat uskomaan omiin kykyihinsä. Mielestämme tämä kehittämishanke kokonaisuudessaan oli onnistunut ja saavutimme kehittämishankkeelle asetetun tavoitteen. Lisäksi kehittämishankkeen toteutus antoi meille lisää uskoa ja luottamusta eläinavusteisen työskentelyn mahdollisuuksiin. Uskomme, että asiakkaat voivat hyötyä eläinavusteisesta työskentelystä, ja että sillä on oma paikkansa myös työterveyshuollon tarjoamana palveluna.

7.3 Palvelumallin arviointi

Tässä kehittämishankkeessa palvelumalli kehitettiin moniammattisena yhteistyönä, kuten palvelumallissa toteutuskin tapahtuu. Käytännössä moniammatillinen yhteistyö tuntui luontevalta ja kaikkien ammattitaito oli tarpeellista palvelun eri vaiheissa. Tällainen palvelu olisi melko mahdotonta toteuttaa ilman moniammatillista yhteistyötä. Isoherrasen (2012, 157, 159, 161) mukaan moniammatillinen tiimi on tärkeä resurssi. Siinä arvostetaan jokaisen asiantuntijuutta sekä tuetaan ja kuunnellaan muita tiimin jäseniä. Moniammatillisen yhteistyön toteutuminen edellyttää yhteistä näkemystä kaikilta osapuolilta. Lisäksi yhteistyössä tapahtuva toiminnan arviointi mahdollistaa myös toiminnan yhteisen kehittämisen.

Arvioimme toimintaterapeutin, eläinten ohjaajan ja työterveyshoitajan kanssa palvelumallia omien havaintojemme sekä asiakkailta saadun palautteen pohjalta. Tuulaniemen (2013, 241) mukaan arviointi on keino varmistaa palvelun kilpailukyky. Lisäksi jatkuva kehittäminen ylläpitää kilpailuetua kilpailijoiden tuottamiin palveluihin. Palvelun mittaaminen kertoo palveluntuottajan ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta. Yleisin käytetty mittaamiskeino on asiakastyytyvyyden selvittäminen.

Asiakkaiden mielestä palvelussa oli positiivista, että he pääsivät keskellä työpäivää ulos toimistosta ja pois kaupungista. Pieni poikkeus normaalista ympäristöstä ja arjesta koettiin hyvänä, kuten myös luonto ja vieraat eläimet. Lisäksi palvelun yllätyksellisyys koettiin myönteisenä asiana. Asiakkaat kertoivat, että arki pyörii perheen ja työn roolituksessa, mutta palvelun aikana he pystyivät pysähtymään ja miettimään omaa itseään eri tavoin. Arkiroolin jättäminen tuntui heistä hyvältä, varsinkin kun palvelun aikana heidän ei tarvinnut tehdä mitään pakotetusti, toisin kuin arjessa yleensä täytyy tehdä.

Vieraat tilanteet tuntuivat asiakkaista aluksi hankalilta ja jollain tapaa pelottavilta, mutta niiden kautta asiakkaat pystyivät löytämään itsestään uusia asioita. Esimerkiksi toinen asiakkaista koki Onni-laaman aluksi pelottavana sen suuren koon vuoksi. Lisäksi asiakasta jännitti, että mitä tapahtuisi jos

laama pääsisi irti ja asiakas jäisi sen jalkoihin. Mutta talutusharjoituksen lopussa asiakas uskalsi jo silittää ja halata Onni-laamaa. Hirvonen (2014a, 45) toteaa, että eläimen aktivoiva vaikutus voi ilmetä itsensä ylittämisen kokemuksena.

Asiakkaat kokivat tärkeäksi, että eläinten ohjaaja ja/tai toimintaterapeutti oli rinnalla tulkitsemassa eläinten eleitä ja kieltä. Tulkinnan kautta asiakkaat kokivat saaneensa positiivista palautetta. Toinen asiakkaista olisi halunnut palvelun sisältävän enemmän keskustelua toimintaterapeutin ja/tai eläinten ohjaajan kanssa, esimerkiksi eläinten käyttäytymistä olisi voinut tulkita enemmän ja peilata sitä ihmisten käyttäytymiseen. Havainnoimalla alpakka- ja laamalaumaa ohjattavat voivat peilata omaa työyhteisöään ja roolejaan eläinten käyttäytymiseen (Collin-Kajaala 2013, 118). Salovuoren (2014, 92) mukaan eläinavusteisessa työskentelyssä terapeutti tai eläinten ohjaaja voi tulkita eläinten käyttäytymistä asiakkaille ja eläimiä havainnoimalla voi nousta esiin erilaisia keskustelun aiheita. Lisäksi eläinten avulla voi mallintaa kuntoutuksessa työstettäviä asioita.

Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli oli asiakkaiden mielestä hyvä ja toimiva ympäristö palvelulle. Myös paikallisuus koettiin etuna, talli sijaitsi sopivan lähellä kaupunkia ja sinne oli helppo löytää. Markkinoinnissa asiakkaiden mielestä voisi hyödyntää juuri paikallisuutta, palvelu on maalla luonnon keskellä mutta yllättävän lähellä kaupunkia. Maaseudulla sijaitsevilla yrityksillä on paljon Green Care -toimintaan soveltuvia resursseja (Soini & Vehmasto 2014, 9). Vaikka palvelut sijaitsevat maaseutualueella, asiakkaat voivat tulla lähialueiden lisäksi kauempaakin. Palveluun voi tuoda lisäarvoa hyödyntämällä maatilaympäristön erilaisia ominaisuuksia, kuten pihapiiriä, laitumia, metsää sekä luontopolkuja. Palveluntuottajalle Green Care -toiminta voi tarjota mahdollisuuden tehdä itselleen mielekkästä työtä, jossa omaa osaamista voi käyttää uudella tai laajemmalla tavalla. (Vehmasto 2014b, 105, 109–110, 113.)

Toinen asiakkaista koki, että tällaisesta palvelusta voisi oikeasti olla apua työnjohtotehtävissä olevalle henkilölle. Laumasta voisi oppia ”lukemaan”

enemmän ajatellen sitä työympäristönä. Työyhteisötaitoja tarvitaan jokaisessa työyhteisössä (Mönkkönen & Roos 2010, 259–260) ja näitä taitoja voidaan harjoitella. Hirvosen (2014a, 46) mukaan eläinavusteisen työskentelyn avulla on mahdollista harjoitella toimintamalleja, joita voi hyödyntää myös ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Eläinten kanssa toimittaessa voi opetella tunnistamaan syitä käyttäytymiseen ja sen seurauksia.

Palvelu pilotoitiin Voimaa laumasta -työhyvinvointihankkeen nimellä. Mielestämme nimi oli onnistunut ja palvelua kuvaava, sillä asiakkaat olivat kokeneet saaneensa palvelusta ja eläimistä voimaa itselleen. Palvelun pilotin jälkeen asiakkaat kommentoivat, että heillä ei ollut etukäteen odotuksia Voimaa laumasta -työhyvinvointihankkeesta. Toinen asiakkaista koki palvelussa onnistuneena luonnon, eläimet sekä vahvasti ja aidosti läsnä olevat ihmiset. Lisäksi asiakkaiden palautteen mukaan palvelussa oli ilahduttavaa sympaattiset, kauniit ja hassut eläimet sekä karun kaunis ympäristö. Toinen asiakkaista kommentoi palvelun toteutusta upeaksi ja sopivan inttiimiksi, jolla voi saavuttaa monta tasoa. Asiakkaat kertoivat, että voisivat ostaa vastaavanlaisen palvelun oman yrityksensä työntekijöille ja suositella palvelua muillekin.

Tässä kehittämishankkeessa halusimme tehdä palvelumallista mahdollisimman yksinkertaisen ja joustavan. Palvelumallin etuna on, että se on sovellettavissa eläinavusteiseen terapiaan sekä työskentelyyn, ja lisäksi se selkeyttää palvelun toteutuksen suunnittelua. Palvelumallia voidaan käyttää työhyvinvointia tukevassa palvelussa mutta myös muita tavoitteita sisältävässä palvelussa. Palvelumallin heikkoutena on, että se on kuvattu melko yleisellä tasolla. Joissakin tapauksissa tarkempi ja yksityiskohtaisempi palvelumalli voisi olla käytännöllisempi. Tulevaisuudessa kohdeorganisaatio ja palveluntuottaja voivat tarkentaa ja kehittää palvelumallia lisää tarpeidensa mukaisesti.

7.4 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Kehittämishankkeessa pyrin huomioimaan eettisyyden ja luotettavuuden koko kehittämishankkeen ajan. Hirsjärven ym. (2013, 23, 25) mukaan eettisesti hyvässä tutkimuksessa noudatetaan tieteellisesti hyvää käytäntöä. Tutkimuksessa on huomioitava ensisijaisesti ihmisarvon kunnioittaminen. Tähän pyritään esimerkiksi antamalla ihmiselle mahdollisuus osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti. Tässä kehittämishankkeessa asiakkaat osallistuvat vapaaehtoisesti palvelumallin pilottiin, heiltä ei peritty maksua eikä heille maksettu osallistumisesta mitään korvausta. Asiakkaat tiesivät etukäteen roolistaan pilotin asiakkaina, havainnoinnin kohteena olemisesta sekä haastattelusta. Asiakkailta saatua tietoa esitieto- ja palautelomakkeista sekä haastattelusta käsiteltiin luottamuksellisesti.

Heikkinen ja Syrjälä (2007, 147–149) toteavat, että vaikka toimintatutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein edelleen validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä, ne soveltuvat siihen huonosti. Validiteetilla arvioidaan, kuinka hyvin jokin menetelmä sopii halutun ilmiön tutkimiseen ja reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen toistettavuutta. Näiden sijaan toimintatutkimusta voidaan arvioida historiallisen jatkuvuuden, reflektiivisyyden, dialektisyyden, havahduttavuuden ja toimivuuden avulla.

Historiallisen jatkuvuuden periaatetta noudattaen tapahtumat raportoidaan ajallisen etenemisen mukaan ja reflektiivisyys tuo esiin tutkimuksen läpinäkyvyyden. Aineisto, menetelmät ja eteneminen kuvataan niin, että lukija pystyy arvioimaan tuloksia ja niiden luotettavuutta. Dialektisuus ilmenee raportissa erilaisina näkökulmina ja tulkintoina. Havahduttavuus puolestaan saa lukijan ajattelemaan ja tuntemaan tutkimuksen esittämiä asioita uudella tavalla. (Heikkinen & Syrjälä 2007, 151, 154–155, 159.)

Tämän kehittämishankkeen toistettavuus juuri samanlaisena ei ole mahdollista. Tässä raportissa kaikki kehittämishankkeen aineisto on esitetty mahdollisuuksien mukaan sellaisena kuin ne todellisuudessa ovat. Lähdeaineiston käytössä olen pyrkinyt valitsemaan mahdollisimman luotettavat ja soveltuvimmat lähteet. Ojasalon ym. (2009, 32) mielestä lähdeaineistoa

tulee arvioida kriittisesti tiedon luotettavuuden ja merkityksen kannalta. Lähdeaineistossa täytyy erottaa oleelliset asiat epäoleellisista, tosiasiat mielipiteistä ja valita ongelman ratkaisuun soveltuvin tieto. Hirsjärven ym. (2013, 25–26) mukaan kaikissa tutkimuksen vaiheissa tulee välttää epärehellisyyttä, ei plagioida kenenkään aikaisempia töitä, eikä tuloksia keksitä tai yleistetä kritiikittömästi. Lisäksi raportoitavien asioiden tulee vastata todellisuutta.

Toimintatutkimuksen toimivuutta arvioidaan käytännön vaikutusten kannalta (Heikkinen & Syrjälä 2007, 155). Toikon ja Rantasen (2009, 121–123) mielestä kehittämistoiminnan luotettavuus ilmenee erityisesti käyttökelpoisuutena, ja lisäksi saadun tiedon on oltava todenmukaista sekä hyödyllistä. Tässä kehittämishankkeessa kerätty tieto on tarpeellista ja käyttökelpoista kohdeorganisaatiolle sekä palveluntuottajalle. Kerättyä tietoa voi jatkossa hyödyntää palvelumallin kehittämisessä ja uusien palvelujen suunnittelussa. Kehittämishankkeen luotettavuutta olisi voinut lisätä pilottiryhmän suurempi osallistujamäärä. Nyt pilottiin osallistui vain kaksi henkilöä, joten suurempi ryhmä olisi voinut tuottaa monipuolisempaa ja käyttökelpoisempaa tietoa.

Kehittämistoiminnan luotettavuutta lisää myös osallistujien sitoutuminen toimintaan ja kehittämiseen (Toikko & Rantanen 2009, 124). Tämän kehittämishankkeen tapaamisissa yhteistyö toimintaterapeutin, eläinten ohjaajan, työterveyshoitajan ja minun välillä oli avointa ja tasa-arvoista. Kaikki olivat sitoutuneita kehittämishankkeeseen, vaikka jokainen osallistui siihen vapaa-ajallaan, eikä saanut osallistumisesta mitään palkkaa tai kulukorvauksia.

Eläinavusteinen työskentely sisältää eläinten myötä erilaisia riskejä, joten turvallisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Asiakkaita on opastettava riittävästi eläinten kanssa toimimisesta ja asiakastilanteita tulee valvoa koko ajan. (Lääperi & Puromäki 2014, 75.) Eläinten kanssa työskentelystä aiheutuvat riskit ja turvallisuustekijät huomioitiin kaikkien kehittämishankkeeseen osallistujien kannalta. Asiakkaita opastettiin eläinten kanssa

toimimisesta ja asiakkaita valvottiin heidän ollessaan eläinten seurassa. Pilottiin valittiin asiakkaiden ja tehtävien kannalta soveltuvimmat eläimet.

Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli noudattaa Green Care Finland ry:n hyväksymiä eettisiä ohjeita. Ohjeiden mukaisesti eläimiä kohdeltiin kunnioittavasti, ja lisäksi eläinten hyvinvointi sekä jaksaminen huomioitiin koko ajan. Green Care -toiminnassa eläimet ovat yhteistyökumppaneita ja toiminnassa noudatetaan eläinsuojelulakia ja -asetuksia (Green Care Finland ry 2016d).

7.5 Jatkokehittämisaiheet

Tämän kehittämishankkeen myötä uskon, että uusia Green Care -palveluja kannattaa rohkeasti kehittää. Luontoympäristössä tapahtuva eläinavusteinen työskentely voi parhaimmillaan yhdistää luonnon ja eläinten positiiviset vaikutukset ihmisen eduksi. Sosiaali- ja terveysalalla luontointerventioiden ammatillista käyttöä voisi hyödyntää entistä enemmän erityisesti ennalta ehkäisevässä toiminnassa (Salonen 2012, 244). Suomessa on paljon mahdollisuuksia Green Caren toteuttamiseen. Luonnon hyvinvointivaikutuksista on tietoa, osaamista niiden hyödyntämiseen sekä Green Care -toimintaan soveltuvia yrityksiä. (Soini ym. 2011, 325.)

Eläinavusteinen terapia ja toiminta ovat edullisia ja osoittavat paljon positiivisia vaikutuksia. Oikein käytettynä ne voivat parantaa monien ihmisten elämää. (Reed ym. 2012, 616.)

Green Care -palveluiden toteuttaminen moniammatillisena yhteistyönä luo sita toteuttaville ammattilaisille uusia mahdollisuuksia mutta myös erilaisia haasteita. Oman alan ammattitaidon lisäksi tarvitaan moniammatillisen yhteistyön taitoja sekä Green Careen liittyvää osaamista. Isoherranen (2012, 157, 160) toteaa, että onnistunut moniammatillinen yhteistyö edellyttää yhteisiä käsitteitä ja sitoutumista tarvittaviin muutoksiin. Näiden lisäksi tarvitaan moniammatilliseen yhteistyöhön liittyviä taitoja. Moniammatillisessa yhteistyössä tarvitaan keskustelevaa asiantuntijuutta, sillä keskustelutaidot auttavat kommunikoimaan muiden ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa.

Lisäksi tarvitaan tiimityötaitoja, valmiutta joustaa omasta roolista ja mahdollisesti oman alan ammatillisia erityistaitoja. Näiden kaikkien taitojen hallitsemiseksi voidaan tarvita täydennys- ja lisäkoulutusta.

Green Care -toiminnassa on ominaista työskennellä eri ammattialojen rajapinnoilla. Oman alan asiantuntijuuden lisäksi voi olla tarpeellista täydentää osaamista muilta ammattialoilta, sillä työskentely vaatii vähintään perusymmärrystä muilta aloilta. Esimerkiksi terveydenhuoltoalan ammattilainen voi tarvita lisäkoulutusta luonnonvara- tai maatalousalalta, sekä yrittäjänä toimimisesta. Koulutusta tarvitaan myös Green Care -asiantuntijuuden ylläpitämiseen ja vahvistamiseen. (Tarkiainen, Mynttinen, Pajala, Sundell, & Törn 2014, 97, 129.)

Tällä hetkellä tarjolla on erilaisia ja eri asteisia koulutuksia Green Careen liittyen. Koulutusta järjestetään monissa oppilaitoksissa, yhdistyksissä, hankkeissa sekä yksityisissä yrityksissä (Green Care Finland ry 2016e). Parhaillaan on menossa esimerkiksi Green Care -korkea-asteen koulutuspilotti Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin sekä usean ammattikorkeakoulun yhteistyönä (Ruralia-instituutti 2016). Tulevaisuudessa jää nähtäväksi, millaiseksi Green Careen liittyvä koulutustarjonta muodostuu. Kuinka paljon koulutusta mahdollisesti tarjotaan jo ammatillisessa peruskoulutusvaiheessa ja millaiset laatuvaatimukset eri koulutuksille asetetaan, sekä miten koulutukset rahoitetaan. Lisäksi voisi olla hyödyllistä pohtia, että tulisiko koulutusta ja työelämää yhdistää entistä tiiviimmin.

Tässä kehittämishankkeessa syntynyt palvelumalli eläinavusteiseen työskentelyyn on vasta alku uudelle työterveyshuollon palvelulle. Kehittämishankkeesta saatujen myönteisten asiakaspalautteiden ja käytännön kokemuksen pohjalta palvelumallista voisi jatkossa kehittää erilaisia ja tarkempia palvelumalleja. Haastattelussa asiakkaat ehdottivat, että palvelusta voisi kehittää toisenlaisia versioita, pienempiä ja suurempia kokonaisuuksia erilaisiin tarpeisiin ja eri kokoisille ryhmille. Asiakkaiden mielestä yksi palvelumuoto voisi olla yhden kerran palvelu, sillä he uskoivat jo lyhyestäkin palvelusta saavan voimaa. Palvelu voisi olla esimerkiksi retki eläinten

kanssa laavulle nokipannukahville. Myös erilaiset tehtävät eläinten kanssa, kuten harjaus tai ruokkiminen, voisivat olla asiakkaiden mielestä antoisaa.

Yhden kerran palvelua voisi lähteä kehittämään esimerkiksi työtoimintaan liittyen. Green Care -menetelmät voivat soveltua erityisesti ennaltaehkäisevien ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen (Soini, Kirveenummi, Miettinen, Vehmasto & Yli-Viikari 2014, 156). Lehdon (2012, 110) mukaan luonnosta voi saada voimaa ja apua työssäjaksamiseen. Luontolähtöisiä toimintamuotoja voidaan hyödyntää osana työhyvinvointitoimintaa (Vehmasto 2014a, 35). Työtoiminta voisi toteutua ryhmämuotoisena metsäretkenä alpakoiden ja/tai miniaasien kanssa. Asiakkailta olisi halutesaan mahdollisuus taluttaa eläintä retken aikana. Myös ne asiakkaat, jotka eivät itse halua taluttaa eläintä, voisivat silti osallistua tasavertaisina ryhmäläisinä metsäretkeen. Metsäretkessä yhdistyisivät eläinten sekä luonnon positiiviset vaikutukset.

Yhden kerran palvelun lisäksi olisi mielenkiintoista selvittää useamman kuin kahden kerran intervention vaikuttavuutta. Asiakkaat kokivat saaneensa palvelusta voimaa itselleen mutta siitä ei ole tietoa, kuinka pysyvää heidän voimaantumisensa kokemus on ja mikä vaikutus sillä on heidän työhyvinvointiinsa. Jatkokehittämisasiheena voisi toteuttaa useamman kerran palvelun, jonka alussa ja lopussa mitattaisiin asiakkaiden työhyvinvoinnin kokemusta jollain työhyvinvointia arvioivalla mittarilla. Lisäksi mittauksen voisi tehdä jonkin ajan kuluttua palvelun päättymisestä. Näin voisi selvittää palvelun vaikutusten pysyvyyttä asiakkaan kokeman työhyvinvoinnin kannalta.

Jatkokehittämisasiheena voisi lisäksi tutkia, miten eläinavusteinen työskentely vaikuttaa ihmisen fysiologisiin toimintoihin. Eläinavusteisen työskentelyn palveluun voisi yhdistää Firstbeat Hyvinvointianalyysin. Firstbeat Hyvinvointianalyysin avulla on mahdollista tutkia, kuinka ihmisen keho reagoi erilaisissa tilanteissa. Ympäri vuorokautinen sykevälimittaus kertoo asiakasta kuormittavista ja palauttavista tekijöistä, sekä kehon voimavaroista. (Firstbeat Hyvinvointianalyysi 2016.) Olisi mielenkiintoista selvittää, onko eläinavusteinen työskentely asiakkaan kehoa palauttavaa vai kuormittavaa

toimintaa ja kuinka kauan mahdollinen vaikutus kestää ihmisen kehossa. Lisäksi fysiologisia mittaustuloksia voisi verrata ihmisen omaan kokemukseen olotilastaan, tukevatko tulokset toisiaan vai eivät.

Tämä kehittämishanke keskittyi eläinavusteiseen työskentelyyn mutta jatkokehittämisessä voisi tietoisemmin huomioida luontoympäristön merkityksen. Korpelan (2007, 366) mukaan luontoympäristö lisää ihmisen hyvinvointia elvyttämällä stressitilanteista ja houkuttelemalla liikkumaan. Lisäksi luontoympäristö tuottaa myönteisiä vaikutuksia ihmisen mielentilasta riippumatta, kuten myönteisten tunteiden lisääntymistä sekä vihan ja pelon vähenemistä. Miellyttävä ympäristö palauttaa keskittymiskyvyn vetämällä tarkkaavaisuuden tahattomasti puoleensa ja se myös auttaa käsittelemään epämiellyttäviä kokemuksia.

Luontoympäristössä tapahtuvissa palveluissa on huomioitava luonnon erityispiirteet. Säätilan ja vuodenaikojen vaihtelu muuttavat luontoa (Yli-Viikari 2014, 55). Usein maatilavierailuissa kevät, kesä ja syksy ovat olleet parhaita vierailuajankohtia (Nissinen 2014, 69). Jatkokehittämisaihe voisi liittyä myös palveluihin, jossa huomioidaan vuodenaikojen erityispiirteet. Vuodenajat tuovat palveluihin rajoitteita mutta myös erilaisia mahdollisuuksia. Samaa ulkona tapahtuvaa palvelua ei sellaisenaan pysty toteuttamaan ympäri vuoden, sillä jo esimerkiksi pimeys rajoittaa toimintaa. Metsäretki eläinten kanssa ei ole turvallista pimeällä, joten vaihtoehtoiset toimintamuodot olisivat tarpeellisia. Toisaalta talvella lunta voi hyödyntää erilaisissa palveluluissa, kuten rekiajeluissa. Vuodenaikojen vaihtelu tuo luonnosta esiin erilaisia elementtejä ja myös nämä tekijät voisi hyödyntää erilaisissa palvelussa.

Green Care -toiminnan nykyistä suurempi hyödyntäminen voi olla todennäköistä tulevaisuudessa. Heikkilän ja Kirveennummen (2013, 10, 26) mukaan tulevaisuudessa tarvitaan uusia sektorirajoja ylittäviä toimintamalleja terveyden edistämiseen. Eläimet voivat toimia hyvinvointivaikutusten taustalla, sillä jo pelkällä läsnäolollaan eläimet voivat vaikuttaa myönteisesti ihmisen hyvinvointiin. Robottieläimet eivät ainakaan vielä lähitulevaisuudessa pysty korvaamaan aidon eläimen tuottamaa kokemusta.

Uutta teknologiaa kehitetään helpottamaan elämäämme mutta hyvinvointia edistäviä tekijöitä voi löytyä hyvinkin läheltä, ne voivat jopa tuijottaa meitä kasvoihin. Eläinten läsnäolo voi lisätä ihmisen kokemia positiivisia tunteita, ja näin auttaa parantamaan elämänlaatua. (Mills & Hall 2014, 272.) Eläimet voivat läsnäolollaan lisätä hyvinvointiamme monin tavoin, ja ehkä tämä vaikutus voi välittyä hyvinvoivan ihmisen kautta myös työpaikalle edistämään työhyvinvointia.

LÄHTEET

Aalto, M. 2000. Ryppäästä ryhmäksi. Ryttylä: My Generation 2000.

Alasoini, T. 2011. Hyvinvointia työstä. Kuinka työelämää voi kehittää kestäväällä tavalla? Helsinki: Tykes-raportteja 76. [viitattu 22.7.2016]. Saatavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/hyvinvointia_tyosta.pdf

Anttonen, H. & Räsänen, T. 2009. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Beetz, A., Uvnäs-Moberg, K., Julius, H. & Kotrschal, K. 2012. Psychosocial and psychophysiological effects of human-animal interactions: the possible role of oxytocin. *Frontiers in Psychology* 3 (234), 1–15. [viitattu 30.9.2016]. Saatavissa: <http://journal.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2012.00234/full>

Berget, B., Ekeberg, Ø. & Braastad, B.O. 2008. Animal-assisted therapy with farm animals for persons with psychiatric disorders: effects on self-efficacy, coping ability and quality of life, a randomized controlled trial. *Clinical Practice and Epidemiology in Mental Health* 4 (9), 1–7. [viitattu 30.11.2013]. Saatavissa: <http://www.cpementalhealth.com/content/pdf/1745-0179-4-9.pdf>

Bolino, M. C., Harvey, J., Hsiung, H-H. & LePine, J. A. 2015. “Well, I’m Tired of Tryin’!” Organizational Citizenship Behavior and Citizenship Fatigue. *Journal of Applied Psychology* 100 (1), 56–74.

Cirulli, F., Borgi, M., Berry, A., Francia, N. & Alleva, E. 2011. Animal-assisted interventions as innovative tools for mental health. *Annali di Psichiatria* 47 (4), 341–348. [viitattu 30.9.2016]. Saatavissa: <http://www.scielosp.org/pdf/aiss/v47n4/a04v47n4.pdf>

Collin-Kajaala, J. 2013. Alpakat ja laamat toimintaterapiassa. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.) *Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa*. Helsinki: Solution Models House, 116–124.

- Eggiman, J. 2006. Cognitive-Behavioral Therapy: A Case Report – Animal-Assisted Therapy. Topics in Advanced Practice Nursing eJournal. Medscape Posted 6 (3), 1–7. [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: <http://janeggiman.com/images/animalassistedtherapy.pdf>
- Elo, A-L., Ervasti, J. & Kuokkanen, A. 2010. Hyvinvointi ja tuloksellisuus esimiestyön haasteena. Tutkimus kolmessa julkisen sektorin organisaatiossa. Työterveyslaitos. Työympäristötutkimuksen Raporttisarja 51. Helsinki: Tammerprint Oy. [viitattu 4.8.2016]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoura/tyouran_uurtaja/Documents/Hyvinvointi_raportti_TTL.pdf
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Tampere: Vastapaino.
- Finla Työterveys Oy. 2016. [viitattu 13.8.2016]. Saatavissa: <http://www.finla.fi>
- Finlex. 2001. Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. [viitattu 31.12.2015]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- Firstbeat Hyvinvointianalyysi. 2016. Työ ja hyvinvointi. [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa: <https://www.firstbeat.com/fi/tyo-ja-hyvinvointi/>
- Grandgeorge, M. & Hausberger, M. 2011. Human-animal relationships: from daily life to animal-assisted therapies. Ann Ist Super Sanità 47 (4), 397–408. [viitattu 13.6.2016]. Saatavissa: <http://www.iss.it/publ/anna/2011/4/474397.pdf>
- Green Care Finland ry. 2016a. Mitä on Green Care? [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/MitaOnGreenCarePaavalikko>
- Green Care Finland ry. 2016b. Tervetuloa yhteisöön! [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/home>
- Green Care Finland ry. 2016c. Eläin mukana kulkijana arkipäivässä. [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/elainavusteisuus>

Green Care Finland ry. 2016d. Green care toiminnan eettiset ohjeet. [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: <http://www.gcf Finland.fi/file/original/eettisetohjeet.pdf?fileId=18029>

Green Care Finland ry. 2016e. Koulutusta. [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: <http://www.gcf Finland.fi/koulutus?parent=kehittaminen>

Grönfors, M. 1985. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. 2. painos. Juva: WSOY.

Haubenhofner, D. K., Elings, M., Hassink, J. & Hine, R. E. 2010. The Development of Green Care in Western European Countries. *Explore* 6, 106-111. [viitattu 21.2.2016]. Saatavissa: <http://www.docfoc.com/development-of-green-care-in-western-european-countries>

Hautala, T., Hämäläinen, T., Mäkelä, L. & Rusi-Pyykkönen, M. 2011. Toiminnan voimaa. Toimintaterapia käytännössä. Helsinki: Edita Prima.

Heikkilä, K. & Kirveennummi, A. 2013. Tulevaisuuskuvia luontokokemusten hyödyntämisestä – Luonnosta hyvinvointia, palveluja ja liiketoimintaa. Tulevaisuuden tutkimuskeskus. Tutu e-julkaisuja 4/2013. Turun yliopisto. [viitattu 4.1.2014]. Saatavissa: http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tulevaisuuskuvia_luontokokemusten_hyodyntamisesta.pdf

Heikkinen, H.L.T. 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa H. L. T. Heikkinen, E. Roivio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. tark. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.

Heikkinen, H.L.T. & Syrjälä, L. 2007. Toimintatutkimuksen arviointi. Teoksessa H. L. T. Heikkinen, E. Roivio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. tark. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 144–162.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirvonen, J. 2014a. Luontohoivan asiakasvaikutukset. Tutkimuksia ja raportteja 86. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Mikkeli: Tammerprint Oy. [viitattu 4.3.2016]. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79918/URNISBN9789515884138.pdf?sequence=1>

Hirvonen, J. 2014b. Luonnon hyvinvointi- ja terveysvaikutukset. Teoksessa J. Hirvonen & T. Skyttä (toim.) Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut: opas asiakastyöhön ja palveluiden kehittämiseen. Mikkelin ammattikorkeakoulu, 24–27. [viitattu 6.10.2016]. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/81448>

Honkanen, T. 2013. Turpaterapiaa ja karvaista kaveruutta: Ihmisen ja eläimen välinen suhde sekä eläinten koetut vaikutukset hyvinvointiin ja elämäntyytyväisyyteen. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuri-tieteiden yksikkö. Psykologian pro gradu -tutkielma. [viitattu 30.11.2013]. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/85050/gradu07083.pdf?sequence=1>

Huovinen, T. & Rovio, E. 2007. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa H. L. T. Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. tark. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94–113.

Ikäheimo, K. 2013. Eläinavusteisen työskentelyn määritelmiä ja termejä (AAA ja AAT). Teoksessa K. Ikäheimo (toim.) Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House, 10–13.

Isoherranen, K. 2008. Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa K. Isoherranen, L. Rekola & R. Nurminen. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY, 26–48.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja.

Helsinki: Unigrafia. [viitattu 31.12.2015]. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1

Juvonen-Posti, P., Viljamaa, M., Uitti, J., Kurppa, K. & Martimo, K-P. 2014. Työkyvyn tuki – tavoitteena työssä jatkaminen. Teoksessa J. Uitti (toim.) Hyvä työterveyshuoltokäytäntö. 3. täysin uudistettu painos. Työterveyslaitos. Helsinki: Työterveyslaitos, 212–233.

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 31.12.2015]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114972/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1

Järvikoski, A. & Karjalainen, V. 2008. Kuntoutus monitieteellisenä ja -alaisena prosessina. Teoksessa P. Rissanen, T. Kallanranta & A. Suikkanen (toim.) Kuntoutus. 2. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 80–93.

Karhapää, M. 2013. Pelkkää harmoniaako? – Työyhteisötaidot kollektiivisena käsityksenä. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos. Terveyshallintotiede. Pro gradu -tutkielma. [viitattu 4.8.2016]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130751/urn_nbn_fi_uef-20130751.pdf

Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Väitöskirja. [viitattu 7.2.2016]. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66639/978-951-44-8152-9.pdf?sequence=1>

Kauppinen, T., Mattila-Holappa, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkonen, J., Tuomivaara, S., Uuksulainen, S., Viluksela, M. & Virtanen, S. 2013. Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Tampere: Tammerprint Oy. [viitattu 22.7.2016]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyo_ja_terveys_suomessa/Documents/Tyo_ja_Terveys_2012.pdf

Kihlström-Lehtonen, H. 2009. Minä ja koirani. Koiran vaikutus toiminnalliseen hyvinvointiin. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos. Toimintaterapian pro gradu -tutkielma. [viitattu 6.5.2014]. Saatavissa:

https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22209/URN_NBN_fi_jyu-200910203997.pdf?sequence=1

Kivikari, P. 2016. Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli. Haastattelu 21.5.2016.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 43–54.

Korpela, K. 2007. Luontoympäristöt ja hyvinvointi. *Psykologia* 5, 364–376.

Kortesuoma, S. & Karlsson, H. 2011. Oksitosiini, kiintymyksen ja sosiaalisuuden neuropeptidi. *Duodecim* 127, 911–918. [viitattu 30.9.2016]. Saatavissa: <http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo99526.pdf>

Kruger, K. A. & Serpell, J. A. 2010. Animal-assisted interventions in mental health: definitions and theoretical foundations. Teoksessa A. H. Fine (toim.) *Handbook on animal-assisted therapy: theoretical foundations and guidelines for practice*. 3. painos. Lontoo: Academic Press, 33–48.

Kuntoutusselonteko 2002. [viitattu 20.3.2015]. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114250/kselte02.pdf?sequence=1>

Kuoppala, J., Kekoni, J. & Mäkelä-Pusa, P. 2013. Oman hyvinvoinnin lähteillä. Varhaiskuntoutusta työssä uupuneille. *Kuntoutus* 1, 21–31. [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2013/kuoppala-kekoni-makelapusa.pdf

- Laine, P. 2013. Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reuna-
ehtoja tutkimassa. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Väitöskirja.
[viitattu 21.2.2016]. Saatavissa: [http://doria32-kk.lib.helsinki.fi/
bitstream/handle/10024/93684/Annales%20C%20372%20Laine%20VK.
pdf?sequence=4](http://doria32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/93684/Annales%20C%20372%20Laine%20VK.pdf?sequence=4)
- Lehto, A. 2012. Green Care osaksi sosiaalityötä? Luontoon tukeutuvat työ-
menetelmät ja paikallinen erityisyys. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden
tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. [viitattu 11.9.2016] Saatavissa:
[http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61470/Lehto.Armi.pdf?se-
quence=1](http://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61470/Lehto.Armi.pdf?sequence=1)
- Leppänen, P. 2014. Koira-avusteinen fysioterapia. Teoksessa K. Ikäheimo
(toim.) Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki:
Solution Models House, 150–156.
- Lääperi, R. & Puromäki, H. 2014. Kohti suomalaista Green Care -laadun-
hallintaa. Teoksessa E. Vehmasto (toim.) Green Care -toimintatavan suun-
taviivat Suomessa. MTT Taloustutkimus, 49–94. [viitattu 13.8.2016]. Saa-
tavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf>
- Maaseutu ja hyvinvoiva Suomi. 2009. Valtioneuvoston maaseutupoliittinen
selonteko eduskunnalle. Maaseutupoliitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 8.
Helsinki: Maaseutupoliitiikan yhteistyöryhmä. [viitattu 23.10.2016]. Saa-
tavissa: [http://www.maaseutupoliitikka.fi/files/987/Maaseutu_ja_hyvin-
voiva_Suomi.pdf](http://www.maaseutupoliitikka.fi/files/987/Maaseutu_ja_hyvinvoiva_Suomi.pdf)
- Mahlakaarto, S. 2010. Subjektiksi työssä. Identiteettiä rakentamassa voi-
maantumisen kehitysohjelmassa. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden
tiedekunta. Väitöskirja. [viitattu 13.9.2016]. Saatavissa: [https://jyx.jyu.fi/
dspace/bitstream/handle/123456789/24957/9789513939922.pdf?se-
quence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24957/9789513939922.pdf?sequence=1)
- Manka, M-L., Heikkilä-Tammi, K. & Vauhkonen, A. 2012. Työhyvinvointi ja
tuloksellisuus. Henkilöstön arvoa kuvaavat tunnusluvut johtamisen tukena
kunnissa. Tampereen yliopisto: Tammerprint Oy.

- Manka, M-L. 2015. Stressikirja. Mistä virtaa? Helsinki: Talentum Media Oy.
- Manka, M-L. 2016. Työhyvinvoinnin tekijät. Docendum Oy. [viitattu 4.8.2016]. Saatavissa: <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>
- Manninen, K. & Ugas, O. 2012. Kasvunvara. Työkaluja parempaan palveluun. Helsinki: Sitra ja ProAgria. [viitattu 3.4.2016]. Saatavissa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Kasvunvara.pdf>
- Marcus, D.A., Bernstein, C.D., Constantin, J.M., Kunkel, F.A., Breuer, P. & Hanlon, R.B. 2013. Impact of Animal-Assisted Therapy for Outpatients with Fibromyalgia. *Pain Medicine* 14, 43–51. [viitattu 4.1.2014]. Saatavissa: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1526-4637.2012.01522.x/pdf>
- Miettinen, S. 2011. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Mills, D. & Hall, S. 2014. Animal-assisted interventions: making better use of the human-animal bond. *Veterinary Record* March 29, 269–273. [viitattu 4.3.2016]. Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/260810157_Animal-assisted_interventions_Making_better_use_of_the_human-animal_bond
- Morrison, M. L. 2007. Health Benefits of Animal-Assisted Interventions. *Complementary Health Practice Review* 12, 51–62. [viitattu 4.1.2014]. Saatavissa: <http://www.pawsforpeople.org/wp-content/uploads/2012/08/Health-Benefits-of-Animal-Assisted-Interventions.pdf>
- Muros, T. 2013. Suomen Kennelliiton Kaverikoira-toiminta. Teoksessa K. Ikäheimo (toim.) *Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa*. Helsinki: Solution Models House, 82–87.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. 2. painos. Kuopio: UNIpress.

- Nepps, P., Stewart, C. & Bruckno S. R. 2011. Animal-Assisted Therapy: Effect on Stress, Mood, and Pain. *The Journal of Lancaster General Hospital* 2, 56–59. [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: http://www.jlgh.org/JLGH/media/Journal-LGH-Media-Library/Past%20Issues/Volume%206%20-%20Issue%202/nepps6_2.pdf
- Nimer, J. & Lundahl, B. 2007. Animal-Assisted Therapy: A Meta-Analysis. *Anthrozoös* 3, 225–238. [viitattu 29.3.2015]. Saatavissa: <http://patastherapeutas.org/wp-content/uploads/2015/07/MetaAna%CC%81lise.pdf>
- Nissinen, S. 2014. Maatilat ja eläinavusteinen toiminta. Teoksessa J. Hirvonen & T. Skyttä (toim.) *Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palveluiden kehittämiseen*. Mikkelin ammattikorkeakoulu, 62–72. [viitattu 22.10.2016]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/81448>
- Nurmela, J. 2014. Joka kolmannessa kodissa asuu lemmikki. *Tieto & Trendit*. Tilastokeskus. [viitattu 30.10.2016]. Saatavissa: <http://tietotrendit.stat.fi/mag/mag/article/60/>
- O’Haire, M. 2010. Companion animals and human health: Benefits, challenges, and the road ahead. *Journal of Veterinary Behavior* 5 (5), 226–234. [viitattu 23.10.2016] Saatavissa: https://www.vet.purdue.edu/chab/ohaire/files/images/JVB_2010_OHaire.pdf
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Peltola, K. 2011. *Voimaantumisen tukeminen työyhteisössä*. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. [viitattu 11.9.2016] Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82664/gradu05167.pdf?sequence=1>
- Pet Partners. 2016. About. [viitattu 4.9.2016]. Saatavissa: <https://petpartners.org/about-us/>

Peuraniemi, T. 2012. Luonnollista hyvinvointia – Esisuunnitteluhanke green care -toimintamallin kehittämistä Muurutvirran hoitokodin kehitysvammaisille asukkaille. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Kuntoutuksen koulutusohjelma. YAMK opinnäytetyö. [viitattu 1.9.2016]. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/43515/Peuraniemi_Teemu.pdf?sequence=1

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design: From Insight to Implementation. Brooklyn, NY: Rosenfeld Media.

Puumalainen, J. 2008. Kuntoutuksen historiaa. Teoksessa P. Rissanen, T. Kallanranta & A. Suikkanen (toim.) Kuntoutus. 2. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 16–30.

Pötsönen, R. & Pennanen, P. 1998. Ryhmähaastattelu ja sen käyttömahdollisuudet terveystutkimuksessa. Teoksessa R. Pötsönen & R. Välimaa (toim.) Ryhmähaastattelu laadullisen terveystutkimuksen menetelmänä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 1–18.

Rajavaara, M. & Lehto, J. 2013. Kuntoutusjärjestelmä tutkimuksen kohteena. Kuntoutusjärjestelmä vai epäjärjestelmä? Teoksessa U. Ashorn, I. Sutti-Rämö, J. Lehto & M. Rajavaara (toim.) Kuntoutus muuttuu - entä kuntoutusjärjestelmä? Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 6–16. [viitattu 31.12.2015]. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/42325/Kuntoutuskirja.pdf?sequence=1>

Ravanti, E. & Pääkkönen, R. 2012. Työhyvinvoinnin tilannekuva. Selvitys 15 työpaikan työhyvinvoinnin näkemyksistä - työnantajan nykyiset tiedot ja taidot toimintaan. Helsinki: Työterveyslaitos. [viitattu 30.7.2016]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/Tyohyvinvoinnin_tilannekuva.pdf

Reed, R., Ferrer, L. & Villegas, N. 2012. Natural healers: a review of animal assisted therapy and activities as complementary treatment for chronic conditions. Rev. Latino-Am. Enfermagem 5–6, 612–618. [viitattu 13.6.2016]. Saatavissa: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n3/a25v20n3.pdf>

- Rissanen, M. & Kaseva, E. 2014. Menetetyn työpanoksen kustannus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Toimintapolitiikkayksikkö. Strateginen suunnittelu -ryhmä. [viitattu 21.2.2016]. Saatavissa: <http://stm.fi/documents/1271139/1332445/Menetetyn+ty%C3%B6panoksen+kustannus+2+%282%29+%282%29.pdf/63af9909-0232-474d-bf2e-aa4c50936c33>
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluuaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Ruralia-instituutti. 2016. Green Care -osaamista korkea-asteen koulutuksella. [viitattu 23.10.2016]. Saatavissa: http://www.helsinki.fi/ruralia/uutiset/2015/GreenCare_osaamista_korkeaasteen_koulutuksella_201015.html
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Sajaniemi, N., Suhonen, E., Nislin, M. & Mäkelä, J. E. 2015. Stressin säätely. Kehityksen, vuorovaikutuksen ja oppimisen ydin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Salonen, K. 2010. Mielen luonto. Eko- ja ympäristöpsykologian näkökulma. Helsinki: Green Spot.
- Salonen, K. 2012. Mielen ja luonnon yhteyksiä – eko- ja ympäristöpsykologian näkökulma. Teoksessa T. Helne & T. Silvasti (toim.) Yhteyksien kirja. Etappeja ekososiaalisen hyvinvoinnin polulla. Kelan tutkimusosasto. Helsinki: Juvenes Print, 235–247. [viitattu 16.10.2016]. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37654/Yhteyksien-Kirja.pdf?sequence>
- Salminen, J. 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. 3.painos. Helsinki: J-Impact Oy.

Salovuori, T. 2012. Terveyttä puutarhasta – voimaantuminen green care -puutarhatoiminnan ohjauksessa. Turun yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Aikuiskasvatuksen pro gradu -tutkielma. [viitattu 31.7.2016]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/documents/440447/baa96cfa-68c5-4db1-a59c-011248826597>

Salovuori, T. 2014. Luonto kuntoutumisen tukena. Tampere: Mediapinta.

SDT – Palvelumuotoilun Työkalupakki. 2015. Prosessi ja työpohjat. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [viitattu 14.2.2015]. Saatavissa: <http://sdt.fi/palvelumuotoilu.html>

Seppälä, J. 2015. Työterveyshoitaja. Finla Työterveys Oy. Sähköpostiviesti 3.4.2015.

Serpel, J. A. 2010. Animal-assisted interventions in historical perspective. Teoksessa A. H. Fine (toim.) Handbook on animal-assisted therapy: theoretical foundations and guidelines for practice. 3. painos. Lontoo: Academic Press, 17–32.

Siljanen, E-M., Rautio, M. & Husman, P. 2012. Terveyttä ja hyvinvointia yhdessä kehittämällä. Työterveyslaitos. Helsinki: Multiprint. [viitattu 30.7.2016]. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/terveytta_ ja_hyvinvointia_yhdessa_kehittamalla.pdf

Sipilä, S. 2015. ADHD-lasten luontoavusteinen kuntoutus. Green Care -menetelmät osana toimintaa sisältävää kuntoutusta. Lahden ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen koulutusohjelma. YAMK opinnäytetyö. [viitattu 26.10.2016]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98500>

Sirkkola, H. & Kivikari-Sorjonen, P. 2004. Alpakka: kasvattajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Hämeenlinna: Heikki Sirkkola.

Soini, K., Ilmarinen, K., Yli-Viikari, A. & Kirveenummi, A. 2011. Green care sosiaalisena innovaationa suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 3, 320–331. [viitattu 29.10.2016]. Saatavissa:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102903/soini.pdf?sequence=1>

Soini, K. 2014. Green Care -toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohdat. Teoksessa K. Soini (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. MTT, 12–49. [viitattu 8.4.2014]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu21.pdf>

Soini, K., Kirveenummi, A., Miettinen, M-L., Vehmasto, E. & Yli-Viikari, A. 2014. Johtopäätökset: Green Care -toiminnan arvioinnin arviointia. Teoksessa K. Soini (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. MTT, 151–159. [viitattu 8.4.2014]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu21.pdf>

Soini, K. & Vehmasto, E. 2014. Kohti suomalaista Green Care -toimintatapaa. Teoksessa E. Vehmasto (toim.) Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. MTT Taloustutkimus, 8–28. [viitattu 13.8.2016]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste) 2012-2015. Toimeenpanosuunnitelma. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20. [viitattu 27.3.2015]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-23137.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Työterveys ja kuntoutus. Työterveyshuollon, työpaikkojen ja kuntoutuksessa toimivien yhteistyö. Sosiaali- ja terveysministeriö selvityksiä 2007:60. Helsinki: Yliopistopaino. [viitattu 13.8.2016]. Saatavissa: http://www.kuntoutussaatio.fi/files/828/Tyoterveys_ja_kuntoutus_fi.pdf

Suoranta, J. & Rynnänen, S. 2014. Taisteleva tutkimus. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Tarkiainen, A., Mynttinen, R., Pajala, A., Sundell, S. & Törn, A. 2014. Green Care -osaamisen kehittäminen Suomessa. Teoksessa E. Vehmasto

(toim.) Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. MTT Taloustutkimus, 95–142. [viitattu 13.8.2016]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf>

Terävä, K. & Mäkelä-Pusa, P. 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Kuntoutussäätiö. Helsinki: Tammerprint Oy. [viitattu 23.2.2016]. Saatavissa: http://www.kuntoutussaatio.fi/files/575/punk_esimiesopas_www.pdf

Tirkkonen, M. 2012. ASLAK-kuntoutus vahvistaa työhyvinvointia valikoivasti. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Väitöskirja. [viitattu 30.10.2016]. Saatavissa: <https://uta32-kk.lib.helsinki.fi/handle/10024/66936>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

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

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tyrväinen, L., Ojala, A., Korpela, K., Lanki, T., Tsunetsugu, Y. & Kagawa, T. 2014. The influence of urban green environments on stress relief measures: A field experiment. *Journal of Environmental Psychology* 38, 1–9. [viitattu 30.7.2016]. Saatavissa: http://www.tlu.ee/~arro/Happy%20Space%20EKA%202014/urban%20green_stress%20Ojala%20jt.pdf

Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:13. [viitattu 30.7.2016]. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112490/Julka201113.pdf?sequence=1>

Uitti, J., Sauni, R. & Leino, T. 2007. Työterveyshuollon vaikuttavuus asiakkaiden näkökulmasta. *Duodecim*, 123: 723–730.

Vehmasto, E. 2014a. Green Care -palvelutyypit Suomessa. Teoksessa E. Vehmasto (toim.) Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. MTT Taloustutkimus, 29–48. [viitattu 13.8.2016]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf>

Vehmasto, E. 2014b. Green Care -palvelutoiminnan maaseutuvaikutukset. Teoksessa K. Soini (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. MTT, 98–121. [viitattu 8.4.2014]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu21.pdf>

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja havainnoi. 1.–2. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD – Books on Demand.

Wells, D. 2011. The value of pets for human health. *The Psychologist* 3, 172–176. [viitattu 28.12.2013]. Saatavissa: http://www.thepsychologist.org.uk/archive/archive_home.cfm/volumeID_24-editionID_198-ArticleID_1812-getfile_getPDF/thepsychologist/0311wells.pdf

Yli-Viikari, A. 2014. Green Care -toiminnan hyvinvointivaikutukset. Teoksessa K. Soini (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. MTT, 50–97. [viitattu 8.4.2014]. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu21.pdf>


Ylitalon moniammatillinen terapia- ja toimintatalli. 2016. [viitattu 9.10.2016]. Saatavissa: <http://www.ylitalonalpakat.fi>

LIITTEET

LIITE 1

Esitietolomake

Päiväys

1. Nimeni
 2. Ikäni
 3. Ammattini/koulutukseni
 4. Työtehtävieni kuuluu
 5. Parasta työssäni
 6. Harmit ja pelkoni
 7. Haasteeni
 8. Rajoitukseni (esim. ruokavalio, liikkuminen)
 9. Harrastukseni
 10. Luontosuhteeni
 11. Tärkeintä elämässäni
 12. Ilonaiheeni ja haaveeni
- 

Palautelomake

Päiväys

1. Nimeni

8. Mitä muuta haluaisit kertoa
hankeeseen toteuttajille?

2. Miten voimaa laumasta -työhyvinvointihanke
vastasi odotuksiasi?



7. Tärkeintä elämässä?

3. Minkä olisi hyvää jakaa jonkun kanssa?

6. Mitä uutta löysit itsestäsi?

4. Minkä sai ilahtumaan?

5. Mitä jäit pohtimaan?

Haastattelurunko

HAASTATTELURUNKO

1. Mikä oli mielestäsi hyvää työhyvinvointihankkeessa?
2. Mitä olisit halunnut tehdä enemmän?
3. Mikä oli mielestäsi huonoa, et olisi halunnut tehdä/kokea?
4. Mitä mieltä olet tilojen ja ympäristön soveltuvuudesta työhyvinvointihankkeeseen (siisteys, paikan sijainti tms.)?
5. Voisitko suositella työhyvinvointihanketta muille, miksi?
6. Ostaisitko työhyvinvointihankkeen kaltaisen palvelun esimerkiksi yrityksesi työntekijöille, miksi?
7. Miten työhyvinvointihanketta voisi kehittää?