

## Vantaan kaupungin liikuntapalvelut

### Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli

Inka Mannoja

Opinnäytetyö  
Liikunta-alan kehittämisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
YAMK 2017  
2018



<b>Tekijä</b> Inka Mannoja	
<b>Koulutusohjelma</b> Liikunta-alan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma, liikunnanohjaaja (ylempi amk)	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Vantaan kaupungin liikuntapalvelut Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 50+8
<p>Tämä kehittämistyö toteutettiin työelämälähtöisenä kehittämistyönä. Tutkimuksellisena lähtökohtana kehittämistyössä oli laadullinen (kvalitatiivinen) tutkimusote ja aihetta lähestyttiin palvelumuotoilun menetelmiä (havainnointi, haastattelu, kysely ja ryhmäkeskustelu) hyödyntäen. Palvelumuotoilun menetelmillä julkinen sektori voi innovoida uusia palveluratkaisuja ja kehittää olemassa olevia palveluita.</p> <p>Tämän kehittämistyön tuotoksena syntyi starttir ryhmän asiakkaille liikuntapalvelupolkumalli. Kehittämistyössä esitellään tärkeimmät liikuntaneuvonnassa käytettävät menetelmät, liikuntaneuvontaan vaikuttavat tekijät ja liikuntaneuvonnan toteuttajat. Alkuvaiheessa kehittämistyössä kasattiin olemassa oleva tieto. Sen jälkeen lähdettiin kartoittamaan asiakasymmärrystä havainnoimalla terveysaseman asiakkaita ja lopuksi selvitettiin asiakkaan näkemystä palvelupolusta. Kehittämistyön tarkoituksena oli kerätä starttir ryhmään osallistuvilta asiakkailta tietoa siitä, mitkä tekijät edesauttavat osallistumista ryhmän toimintaan, liikunnan aloittamiseen ja mitkä seikat auttavat onnistumaan omaehtoisessa liikuntatapamuutoksessa.</p> <p>Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen tehtävänä on luoda kuntalaisille mahdollisuuksia harastaa liikuntaa monipuolisesti. Liikuntaneuvonnalla on suuri merkitys terveyden edistämiseksi ja liikuntaneuvontaan ja sen toteutumiseen vaikuttavat hyvin monet tekijät. Niiden tunnistaminen on olennaista, jotta liikuntaneuvontaan liittyviä esteitä voitaisiin vähentää, liikuntaneuvonnan toteutusta lisätä ja vaikuttavuutta parantaa.</p> <p>Liikunta-apteekit palvelevat kuudella terveysasemalla Itä- ja Länsi- Vantaalla. Liikunta-apteekki on Vantaalla käytetty nimi tälle liikuntatoimen sekä Sosiaali- ja terveystoimen yhteisvoimin aloitetulle toiminnalle. Liikunta-apteekki on terveysliikunnan ja liikuntaneuvonnan neuvontapiste, jossa asiakkaalla on mahdollista saada henkilökohtaista liikuntaneuvontaa liikunnanohjaajalta. Starttir ryhmä on Vantaan liikuntapalveluiden kehittämä maksuton matalan kynnyksen liikuntaryhmä, johon asiakkaat kulkeutuvat Vantaan terveysasemien tai terveysasemien liikunta-apteekkien henkilökunnan lähettämänä.</p> <p>Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli toimii liikuntaneuvonnan työkaluna terveydenhoito- ja liikunta-alan asiantuntijoille. Se helpottaa ja tehostaa Vantaan kaupungin terveyskeskuksien asiakkaiden ohjaamista liikunnan pariin. Malli vastaa liikuntaneuvontaprosessin yhtenäistämisen ja tehostamisen tarpeeseen.</p>	
<b>Asiasanat</b> liikuntaneuvonta, palvelumuotoilu, terveysasema, liikuntapalvelut, starttir ryhmä, starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli	

<b>Authors</b> Inka Mannoja	
<b>Training Program</b> Degree Program in Physical Education and Development, Sports Instructor	
<b>The title of thesis</b> Vantaa City Sports Services The Start-up group's sport service path model	<b>Number of pages and appendices</b> 50+8
<p>This development project was carried out as a work-based project. The qualitative research method was the starting point for the project and the subject was approached using the methods of service design (observation, interview, inquiry and group discussion). Applying these service design methods the public sector can innovate new service solutions and develop existing services.</p> <p>As a result of this development project, sports service path model was developed for the start-up group's customers. The development work introduces the main methods used in exercise counselling, the factors affecting exercise counselling and the executors of exercise counselling. At the beginning of the development project existing information was collected, customer understanding was mapped out by observing the clients of the health center, and the customer's view of the service was investigated. The aim of the development project was to gather information from the participating clients about the factors that contribute to the group activity, starting the exercise and which factors help to succeed in a self-motivated change in exercise habits.</p> <p>The task of Vantaa City's sports services is to create opportunities for versatile physical exercise for the residents. Exercise counselling plays a major role in promoting health. Exercise counselling and its implementation are influenced by many factors. Identifying them is essential in reducing barriers for exercise counselling, increasing exercise counselling activity and improving counselling's effectiveness.</p> <p>Exercise pharmacy is serving six health centers in East and West Vantaa. Exercise pharmacy is the name used for this activity in Vantaa started by communal sports service and Social and Health service. Exercise pharmacy is a counselling point for health exercise and exercise counselling, where you can get personalized advice carried out by a sports instructor. Start-up group is a free low-threshold sports group developed by Vantaa sports services, where customers are referred to by Vantaa health centers or exercise pharmacy.</p> <p>The start-up group's sports service path model serves as a tool for exercise counselling for healthcare and exercise professionals. It facilitates and enhances the referral of Vantaa health care center's customers to health exercise. The start-up group's sports service path model responds to the need of integration and enhancement in the exercise counselling process.</p>	
<b>Key words</b> sport counseling, service design, health center, sports services, start-up group, start-group sports service path	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Liikunnan vaikuttavuus ja rooli yhteiskunnassa .....	3
2.1	Käsitteet .....	3
2.2	Liikunnan terveysvaikutukset .....	5
2.2.1	Terveysliikunta .....	5
2.2.2	Liikunnan edistäminen Suomessa .....	6
2.3	Liikuntaneuvonta .....	7
2.3.2	Liikuntaneuvonta terveydenhuollossa .....	8
2.3.3	Liikuntainterventiot .....	9
2.3.4	Liikuntaneuvonnan tarpeet ja haasteet .....	9
2.4	Liikunta-apteekki .....	12
2.4.1	Liikunta-apteekki toiminta muualla .....	12
2.4.2	Liikunta-apteekki toiminta Vantaalla .....	12
2.4.4	Liikkumisresepti .....	14
2.4.5	Liikuntaneuvontaprosessit .....	14
3	Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen strategia .....	15
3.1	Lähtökohta-analyysi Vantaan kaupungin liikuntapalveluille .....	16
4	Palvelumuotoilu .....	19
4.1	Palvelumuotoiluprosessit .....	19
4.2	Palvelumuotoilun menetelmät .....	20
4.3	Palvelumuotoilu kuntapalveluissa .....	23
5	Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet .....	25
6	Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttiryhmä .....	26
6.1	Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin luominen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen .....	27
6.2	Kehittämistyön aikataulu .....	28
6.3	Käytetyt menetelmät ja niiden arviointi .....	30
6.3.1	Havainnointi .....	31
6.3.2	Kysely .....	31
6.3.3	Ryhmähaastattelu .....	32
6.3.4	Kiteyttäminen .....	34
6.3.5	Seulominen ja toteuttaminen .....	36
7	Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli .....	37
7.1	Mallin käyttö .....	38
7.2	Työkalu .....	38
7.3	Odotetut hyödyt, arviointi ja resurssit .....	38
8	Pohdinta .....	40

8.1	Palvelumuotoilun soveltuminen liikuntapalvelujen tuottamiseen.....	42
8.2	Yhteistyö.....	42
8.3	Kehittämistyön arviointi.....	43
8.4	Yhteenveto ja kehittämissuositukset.....	44
8.5	Tulevaisuus.....	45
	Lähteet.....	47
	Liitteet.....	51
	Liite 1. Liikkumisresepti. UKK-instituutti.....	51
	Liite 2. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden liikunta-apteekkiesite.....	52
	Liite 3. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden liikunnan neuvonnan lomake.....	53
	Liite 4. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmän esite 2017.....	54
	Liite 5. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmän esite 2018.....	55
	Liite 6. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmän saatekirje.....	56
	Liite 7. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmän kysely.....	57
	Liite 8. Starttiryhmän liikuntapolkumalli.....	60

# 1 Johdanto

Valtaosa väestöstä liikkuu terveytensä kannalta liian vähän. Arkiliikunta ja työn kuormittavuus ovat vähentyneet. Liikunnalla on huomattava vaikutus monien sairauksien hoidossa, ennaltaehkäisyssä ja kuntoutuksessa. Fyysisen aktiivisuuden ja liikunnan lisääminen päivittäiseen arkeen ehkäisee kansansairauksia. Parantaa kroonisen sairauksien hoitotasapainoa ja edistää kuntoutumista. Terveyttä edistävä toiminta kuntatasolla edellyttää laajan toimintakentän, yhteistyötä ja verkostoitumista. (Vuori 2013.)

Terveydenhuolto on tärkeä toimija ja terveydenhuollon roolia korostetaan suosituksissa yhä enemmän. Terveydenhuoltopalvelut tavoittavat passiiviset henkilöt parhaiten. Terveystensä kannalta riittämättömästi liikkuville aikuisille suunnatut matalan kynnyksen liikuntaryhmät tarjoavat tukea liikunnallisen elämäntavan opettelussa. Ne antavat myös mahdollisuuden työ ja toimintakyvyn ylläpitämiseen turvallisessa ympäristössä. (Kettunen & Kolu 2013).

Liikuntaneuvonnalla tarkoitetaan potilaan eli perusterveydenhuollon palveluita käyttävän henkilön ohjeistamista terveyden kannalta riittävään ja oikeanlaiseen liikkumiseen. Liikuntaneuvonta on aina terveydenhuollon ammattilaisen ja potilaan välinen vuorovaikutuksellinen prosessi. Ihmisiä ohjataan liikuntaneuvonnan kautta matalan kynnyksen ryhmiin. Liikunta liitetään osaksi hoitopolkua ja liikunta koetaan tärkeänä hoitona sairauksien ennalta ehkäisyssä. (Toropainen & Aittasalo 2013).

Liikunta-apteekki on terveystoimen neuvontapiste terveysasemilla Vantaalla, johon Vantaan kaupungin terveysaseman henkilökunnalla on mahdollisuus ohjata potilaitaan. Vantaan Sosiaali- ja terveystoimen päätöksen mukaisesti terveyskeskuslääkärit ohjaavat 2 tyyppin diabetesta sairastavia henkilöitä liikkumaan. Aktivoinnin apuvälineenä voidaan käyttää lisäksi lääkärin allekirjoittamaa liikkumisreseptiä. Liikunta-apteekkipalvelut koetaan tärkeiksi palvelumuodoiksi liikuntaa aloittaville ja kuntalaisten aktivoimiseksi. Yhteistyö kasvaa koko ajan Vantaan terveysasemien kanssa. Palveluiden tulee olla helposti saavutettavissa sopivalla paikalla, sopivaan aikaan sekä vielä siten, että saatu palvelu ylittää liikunnan harrastajan odotukset. (Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden toimintakertomus 2016 & Pakarinen 2017).

Perustana tälle kehittämistyölle on suurilta osin aikaisemmat alan tutkimustyöt, hankkeet ja kirjallisuus. Kehittämistyön aikana tutustuttiin palvelumuotoiluajatteluun. Palvelumuotoilun kehittämisen keskiössä on asiakas ja tässä kehittämishankkeessa palvelujen kehittämisen lähtökohtana oli starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin luominen. Palvelumuotoilu

tuo uudenlaista käyttäjälähtöisyyttä julkisten palveluiden kehittämiseen kuntalaisten tarpeiden syvällisemmällä ymmärtämisellä, arjen havainnoimisella ja ennakkoluulottomien kokeilujen avulla. (Miettinen 2011, s. 85.) Työssä sovellettiin palvelumuotoilun menetelmiä (havainnointi, haastattelu, kysely, ryhmäkeskustelu) Vantaan kaupungin terveysaseman ja Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Kehittämistyön välineinä käytetään käytännönläheistä yhteistyötä, verkostoitumista Vantaan kaupungin terveystieteiden työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli luoda starttiryhmän liikuntapalvelupolku. Malli luotiin liikuntaneuvontaprosessin tueksi Vantaan kaupungin terveystieteiden ja Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden henkilökunnalle. Kehittämistyön avulla kasvatetaan Vantaan kaupungin terveystieteiden ja Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden yhteistyötä sekä liikuntaneuvonnan osaamista. Kehittämistyössä kuvataan starttiryhmän liikuntapalvelupolun vaiheet asiakasymmärryksen muodostamisesta aina liikuntapalvelupolun toteutumiseen saakka. Tässä työssä osallistettiin asiakkaita starttiryhmän liikuntapalvelupolun luomiseen. Tässä työssä kerättiin tietoa siitä, mitkä tekijät edesauttavat osallistumista starttiryhmätoimintaan. Lisäksi tavoitteeksi asetettiin selvittää, mitkä asiat auttavat onnistumista omaehtoiseen liikuntatapamuutokseen.

## 2 Liikunnan vaikuttavuus ja rooli yhteiskunnassa

### 2.1 Käsitteet

**Hyötyliikunta** on jokapäiväiseen elämään kuuluvaa liikkumista. Liikuntaa jonkin muun tekemisen ohella eli ei pelkästään liikunnan vuoksi. (Suni 2012.)

**KKI-ohjelma on Kunnossa Kaiken Ikää – ohjelma.** Ohjelma on valtakunnallinen koordinoiva rooli työikäisen väestön terveysliikuntaan liittyvissä toimenpiteissä. Ohjelmalle on luonteenomaista terveysliikunnan verkostojen luominen, ylläpito ja kehittäminen. (KKI 2011.)

**Kuntoliikunta** pitää yllä terveyttä ja lisäksi kohottaa kuntoa. (UKK-instituutti 2014.)

**Liikkumisresepti** on tarkoitettu liikuntaneuvonnan työkaluksi terveydenhuollon vastaanotolle ja se sisältää liikuntaneuvonnan ydinkohdat. (UKK-instituutti 2014.)

**Liikunta-apteekki** on liikuntaneuvonnan palvelu Vantaan kaupungin kuudella terveysasemalla. Asiakkaalla on mahdollista saada henkilökohtaista liikuntaneuvontaa. (Pakarinen 2017.)

**Liikuntaneuvonta** on asiantuntijan (hoitaja, lääkäri, liikunnanohjaaja) ja asiakkaan välistä dialogia, jossa asiakkaan omat tarpeet ja mahdollisuudet ovat keskiössä. Liikuntaneuvontaa toteuttava ammattilainen käyttää työkaluina terveyden edistämisen malleja, tietoa liikuntamuodoista ja niiden terveysvaikutuksista. (Kolu 2014.)

**Matalan kynnyksen liikuntatoiminta** on osallistujien saavutettavissa, edullista, säännöllistä, joustavaa sekä sisällöltään ei-kilpailullista monipuolista toimintaa. (Kolu 2014.)

**Palvelumuotoiluprosessi** on sarjaa loogisesti toistuvia ja eteneviä toimintoja. Prosessi on luovan ongelmanratkaisun periaatteita noudatteleva prosessi. (Tuulaniemi 2011.)

**Starttiryhmä** on Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden matalan kynnyksen liikuntaryhmä liikuntaa aloittaville. (Pakarinen 2017.)

**Terveysliikunta** on kaikkea sellaista fyysistä aktiivisuutta, jolla on myönteisiä vaikutuksia terveyteen. Tunnuspiirteitä ovat säännöllisyys, kohtuullinen kuormitus ja jatkuvuus. (Suni 2012.)



**UKK-instituutti** on terveysliikunnan yksityinen tutkimus- ja asiantuntijakeskus. (UKK-instituutti 2014.)

**Yhteissuunnittelu** (co-design, co-creation,) tarkoittaa yhdessä ohjattua suunnittelua ja tekemistä. Käyttäjiä osallistava ja korostuva osallistuminen suunnitteluprosessiin. (Vaajakallio 2011.)

## **2.2 Liikunnan terveysvaikutukset**

Liikunta vahvistaa luustoa, alentaa kohonnutta verenpainetta ja korkeaa kolesterolia. Terveysliikunnalla on monia suotuisia vaikutuksia elimistön toimintoihin. Liikunta myös heikentää heikentyneitä sokeriaineenvaihduntaa ja pienentää liikapainoa. Se ehkäisee tyypin 2 (aikuisiän) diabetesta ja sydän- ja verisuonisairauksia. Terveysliikunta on erityisen tärkeää iäkkäille ihmisille, koska se parantaa tasapainoa ja vähentää kaatumistapaturmia. Liikunta edistää toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä päivittäisistä askareista. (Vuori 2011). Säännöllinen liikunta vaikuttaa suotuisasti henkiseen hyvinvointiin ja mielenterveyteen. Liikunta vaikuttaa parantavasti mielialaan ja se torjuu masennusta. (Kiiskinen ym. 2008).

### **2.2.1 Terveysliikunta**

Terveysliikunta pitää yllä kuntoa ja tarkoittaa kaikkea sellaista fyysistä aktiivisuutta, jolla on myönteisiä vaikutuksia terveyteen. Terveysliikunnalle ominaisina piirteinä pidetään kohtuullista kuormittavuutta, säännöllisyys ja sen jatkuvuutta. Tähän sisältyvät esimerkiksi hyöty- ja päivittäisliikunnan eri muodot. Hyöty- ja päivittäisliikunnan muodoiksi luetaan taukoliikunta, portaiden nouseminen tai venyttely työpaikalla. (Suni & Husu 2012 s. 14–16.)

Terveysliikunta on kunnan toiminnan kannalta tärkein alakäsite, joka tavoittaa kaiken ikäiset liikkujat. Sillä tarkoitetaan lähes kaikkea fyysistä aktiivisuutta, joka edistää tai ylläpitää terveyttä. Terveysliikunnan palveluja, joilla tavoitetaan kaikenikäiset liikkujat ja suuret käyttäjäryhmät. (Fogelholm & Kehusmaa 2011).

Terveysliikunnan määräksi suositellaan noin puolen tunnin kohtuullisesti kuormittavaa liikuntaa (reipasta kävelyä) päivässä. Päivittäisen liikunnan määrän voi koota pienistä palasista. Palaset voivat olla kolme kertaa 10 minuutin mittaisia liikuntahetkiä. Liikuntaa, joka sisältää lihaskuntoa tämän lisäksi tulisi harjoittaa ainakin kaksi kertaa viikossa. Terveysliikunnan suosituksina käytetään yleisesti UKK-instituutin liikuntapiirakkaa. (UKK-instituutti 2014.)



Kuva 1. Liikuntapiirakka. (UKK-instituutti 2010.)

## 2.2.2 Liikunnan edistäminen Suomessa

Liikunnan edistämisellä on yhteiskunnallisesti mitattavia hyötyjä. Kuntien palvelutarjonta on laajentunut moninkertaisesti. Käyttökustannukset ovat olleet 2000-luvulla tasaisessa nousussa. Liikunta on yksi kuntien tuottamista peruspalveluista ja liikunnan tulee sisältyä kunnalliseen hyvinvointipolitiikkaan. Tavoitteena on kuntalaisten terveys- ja hyvinvointi. Kunnat pyrkivät avustusten ja välillisten tukien kautta vaikuttamaan siihen, millaisia liikuntapalveluja kunnassa tarjotaan kuntalaisille. (Terveydenhuoltolaki 2010 13§ & 12§ & Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Kuntien liikuntatoimien tehtävänä on järjestää ja luoda liikuntapalveluja. Eri kohderyhmät tulee huomioida sekä tukea kansalaistoimintaa. Tehtävänä on kehittää paikallista ja alueellista yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Ja rakentaa ja ylläpitää liikuntapaikkoja. Kunnat ovatkin merkittävä liikunnan rahoittaja. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Pääosa kuntien liikuntaan ja urheiluun käyttämistä varoista kerätään vero- ja toimintatuloista. Kunnat saavat lisäksi kunnan asukaslukuun perustuvaa ja valtion talousarviossa määritellyn asukaskohtaisen yksikköhinnan mukaista valtionosuutta. Toimintatuloja kunnat saavat erilaisista maksuista, myynti- ja vuokratuloista sekä avustuksista. Vuonna 2012

kuntien yhteenlasketut toimintatulot olivat 115 miljoonaa euroa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Kunnat työllistävät liikunnan parissa noin 5000 henkilöä. Suomen 33 000 liikuntapaikasta noin 75 % on kunnan. Kuntien vuosittaisten liikuntamenojen arvioidaan olevan 600–700 miljoonaa euroa. Vuonna 2012 kuntien liikuntatoimien käyttökustannukset olivat noin 630 miljoonaa euroa. Lakisääteisiin avustuksiin kansalaistoimintaan kunnat käyttivät noin kahdeksan prosenttia. Lisäksi kuluja syntyi palveluiden ostoista, materiaalikuluista ja muista käyttömenoista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Kunnat toimivat avainroolissa liikuntamahdollisuuksien kehittämisessä ja rakentamisessa. Kunnissa liikuntasektorin toimintaa tulisi suunnata aiempaa enemmän terveyttä edistävän liikunnan järjestämiseen. Liikunnan palveluketjulla tarkoitetaan kunnan eri tahojen, muun muassa julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoita. Asiakkaalle tämä näyttäytyy palveluina, jotka muodostavat saumattoman kokonaisuuden. (Tuunanen ym. 2016.)

### **2.3 Liikuntaneuvonta**

Liikuntaneuvonta on prosessi, joka on yksilöön kohdistuvaa terveyden edistämistä. Liikuntaneuvonta tulee suhteuttaa asiakkaan sen hetkiseen pyrkimykseen ja elämäntilanteeseen. Liikuntaneuvonta on tarkoitettu erityisesti terveytensä ja hyvinvointinsa kannalta sellaisille ihmisille, jotka eivät harrasta liikuntaa tai liiku ollenkaan. Tavoitteena neuvonnassa on, että asiakas motivoituu liikkumaan itselleen mieluisella tavalla omaa terveyttä sekä hyvinvointiaan edistäen ja kuunnellen. Liikuntaneuvonnan tavoite asetetaan yksilöllisesti ja se riippuu asiakkaan lähtötilanteesta sekä elämäntilanteesta. Liikuntaneuvonnassa asiakasta autetaan löytämään oma tapansa toteuttaa muutosta ja löytää hänelle sopiva liikuntamuoto. Terveysvaikutukset näkyvät vasta myöhemmin, asiakkaan ylläpitäessä omatoimisesti laadittuja liikkumista ja tavoitteita. (Nupponen, Suni 2011 & Muutosta liikkeellä 2013.)

Suomalaisista yli 70 prosenttia liikkuu terveytensä kannalta liian vähän. Yhä useammalla ihmisellä suurin osa päivästä kuluu istuen. Pitkäkestoinen istuminen ja liian vähäinen liikkuminen lisäävät terveysriskejä, joista aiheutuu inhimillisiä haittoja sekä miljardinluokan kustannuksia. Liike on lääkettä, joilla voidaan pienentää terveysriskejä merkittävästi. Terveyden edistämässä terveydenhuollon ammattilaisilla on tärkeä rooli, koska liikuntaneuvonta on keino, jolla voidaan vaikuttaa positiivisesti yksilön terveyskäyttäytymiseen. (Nupponen, Suni 2011).

Ajankohtainen haaste liikuntaneuvonnan edistämisessä onkin liikkumisreseptin liittäminen osaksi Suomen sähköisiä potilastietojärjestelmiä. Tämä helpottaisi käytännön liikuntaneuvonnassa sekä, että liikuntaohjeistuksen laatimista, että liikkumisen seurantaakin. Syksyllä 2018 on tulossa Vantaan kaupungin terveysasemille uusi järjestelmähanke Apotti, jonka avulla tulevaisuudessa pystymme yhdistämään liikkumisreseptin ja liikuntaneuvonnan osaksi potilasjärjestelmää. Toimintaa voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi ja parantaa kuntalaisten tiedonsaantia omista palveluistaan. Hanke yhdistää paremmin Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen liikunnanohjaajan ja terveysaseman työntekijöiden yhteistyötä. Vantaan kaupungin liikunnanohjaajat voivat saada tietoa omien potilaidensa tai asiakkaidensa tilasta suhteessa muihin yksikön ammattilaisiin. Järjestelmä myös ohjaa ammattilaista ja tukee näin ollen myös meidän liikunnanohjaajien työtä terveysasemilla. Sähköisestä asioinnista tulee osa arkipäivää. Sähköisen asiakasportaalin kautta kuntalaiset pystyvät halutessaan kommunikoimaan terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. (Apotti 2017).

### **2.3.2 Liikuntaneuvonta terveydenhuollossa**

Terveydenhuolto ja kaupungin liikuntapalvelut ovat liikuntaneuvonnan yleisimmät toteutusympäristöt Suomessa. Terveyshuollon keskeisin työmenetelmä on neuvonta, jonka tarkoituksena on vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen. Parantaa sitä kautta yksilön terveyttä ja elämänlaatua. (Aittasalo, Taulaniemi, Punakallio 2012.) Yksilötasolla terveydenhuollon rooli on ensisijaisesti arvioida liikunnan tarvetta, kannustaa, ottaa puheeksi ja ohjata liikunnan pariin. Väestöstämme suurin osa käyttää terveydenhuollon palveluja monia kertoja vuodessa. Terveydenhuollon ammattilaisten antamia kehoituksia pidetään tärkeinä ja uskottavina. Liikuntaneuvonta on osa terveysneuvontaa. Toimiakseen sen tulee olla poikkihallinnollista sekä moniammatillista. (Vuori 2015.)

Terveydenhuollon toteuttamassa liikuntaneuvonnassa keskeisessä roolissa on perusterveydenhuolto, jonka piiristä tavoitetaan terveytensä kannalta liian vähän liikkuvat ihmiset. Terveydenhuollon tuottama liikuntaneuvonta tarvitsee tuekseen yhteistyökykyisen liikuntapalveluketjun alueen eri toimijoiden kanssa. Näin terveydenhuoltohenkilöstö voi tehokkaasti ohjata asiakkaat liikunnan pariin ja matalan kynnyksen liikuntaan. Työkaluna tässä ohjauksessa käytetään sähköistä liikuntareseptiä. (Vuori 2015.)

Terveydenhuollon ammattilaisista liikuntaneuvontaa toteuttavat useimmiten lääkärit, fysioterapeutit, terveydenhoitajat sekä sairaanhoitajat. He tavoittavat terveytensä kannalta liian vähän liikkuvat asiakkaat ja tunnistavat liikunnan merkityksen terveyden kannalta.

Terveydenhuollon ammattilaiset kokevat tärkeäksi edistää asiakkaidensa fyysistä aktiivisuutta. (Muutosta Liikkeellä! 2013, 37). Haasteena liikuntaneuvonnan toteutumiselle pidetään terveydenhoitohenkilöstön ajan, resurssien sekä liikuntatietojen ja liikuntaneuvontataitojen puutetta. Terveydenhuollon ammattilaiset kokevat tarvitsevansa lisävalmiuksia liikuntaneuvonta-asioissa. (Aittasalo, Taulaniemi, Punakallio 2012.)

Liikuntaneuvonnan onnistuminen ja lisääntyminen edellyttää terveydenhuollon johdon sitoutumista toimintaan. Siten turvataan toimintaan riittävät sekä henkilöstö että taloudelliset resurssit. Erityisen tärkeää on jatkuva viestintä ja tiedonvälitys yhteistyötahojen välillä, moniammatillinen yhteistyö sekä markkinointi mediassa. (Muutosta Liikkeellä! 2013 s. 36–37.) Terveyssektorilla saatetaan joskus ajatella, ettei liikunnasta puhuminen kuulu omaan työnkuvaan ja jopa terveydenhuollon sisällä liikuntaneuvonta nähdään hyvin eri tavoin. Kaupungin liikuntatoimen ja terveydenhuollon yhteistyön lisääntyessä asiaan voidaan kuitenkin vaikuttaa. (Kivimäki & Tuunanen 2014 s. 34.)

Liikkumattomien aktivoimiseen tarvitaan uusia innovatiivisia avauksia, hoitopolkuja sekä erilaisia työkaluja. Liikuntaneuvonta on yksi terveyshuollon tärkeimmistä keinoista vaikuttaa ihmisten terveyteen. Ennaltaehkäistä sairauksia ja opastaa inaktiivisia ihmisiä liikunnan pariin. (Muutosta Liikkeellä! 2013 s. 36–37.)

### **2.3.3 Liikuntainterventiot**

Liikuntaneuvonta on kaupungin liikuntatoimen ja terveydenhuollon yhteinen prosessi, joka luetaan liikuntainterventioihin. Terveysasemat tavoittavat laaja-alaisesti kuntalaisia. Heidän sairauksiaan voidaan ehkäistä, hoitoa ja kuntoutusta voidaan edistää liikuntaneuvonnalla. Terveydenhuollossa yleisimpinä esteinä liikuntaneuvonnan toteuttamiselle koetaan ajan, aineistojen, koulutuksen, järjestelmän tuen, toimintatapojen, voimavarojen ja kannustimien puutteet. Liikuntaneuvonta koetaan toisarvoiseksi, tehottomaksi ja potilaiden väheksymäksi. (Kolu ym. 2014 s. 889.) Terveysaseman lääkärin antamalla liikuntaneuvonnalla nähdään kuitenkin olevan suuri merkitys potilaalle. (Absetz & Hankonen 2011.)

### **2.3.4 Liikuntaneuvonnan tarpeet ja haasteet**

Terveysasemilla hoitohenkilökunnan (lääkärien, hoitajien) tulisi suunnitelmallisesti sopia yhteisistä liikuntaneuvonta-asioista ja osata ohjata asiakkaita paikallisiin liikuntapalveluihin. Perusterveydenhuolto on tehtäviensä ja potilasryhmänsä perusteella ensisijainen liikuntaneuvonnan toteuttaja kaikista terveydenhuollon toimiyksiköistä. Perusterveydenhuololla on lakisääteinen tehtävä edistää väestön terveyttä. Tähän kuuluu muun muassa yksi-

löiden liikunnan tarpeen arviointia, potilaiden kannustamista oman terveyden ylläpitoon liikunnan avulla ja kuntouttavien liikuntapalveluiden tuottamista. Lääkäreillä, sairaanhoitajilla ja terveydenhoitajilla on keskeinen rooli liikuntaneuvonnan palveluketjun aloittamisessa. (Toropainen 2010.)

Terveysasemilla yhteiset käytännöt voidaan luoda kaikille työyhteisössä keskustellen ja tiedottaen. Yhteisissä työryhmissä keskustellaan ja säännöllisesti käytäntöjä seurataan. Työyhteisössä sovitaan yhteisistä säännöistä. Silloin kaikkien on helppo noudattaa niitä, kun käytännöt ovat kaikille samat. Näin asiakas ohjataan liikuntaneuvontaan tai ohjattuihin liikuntaryhmiin motivoiden, valmentaen ja rohkaisten. (Toropainen 2010.)

Taulukossa 1 on esitetty toimijoiden yhteistyö, haasteiden esiintyvyys, näyttäytyminen sekä toimenpiteet. Millaisilla toimenpiteillä haasteet voitetaan ja voidaan ennaltaehkäistä.

Taulukko 1. Toimijoiden yhteistyö. Haasteiden esiintyvyys, näyttäytyminen ja toimenpiteet. (Mukaiillen Toropainen 2010.)

<b>Esiintyvyys</b>	<b>Näyttäytyminen</b>	<b>Toimenpiteet</b>
Fyysiset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei löydetä asiakkaalle oikeaa polkua liikunnan aloittamiseen</li> <li>• Liikuntaa ei mielletä ”lääkkeeksi”</li> <li>• Liikunnan fyysisiä merkityksiä ei tunnusteta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viestintä ja yhteistyö liikuntapalveluiden tarjoajien kanssa</li> <li>• Liikunnan terveysvaikutuksista kertominen</li> </ul>
Kommunikatiiviset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei puhuta samalla kielellä</li> <li>• Miten ottaa liikkuminen puheeksi asiakkaan kanssa</li> <li>• Miten keskustella terveysliikunnan roolista organisaatiossa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteisen kielen löytäminen</li> <li>• Asiakkaan kuunteleminen</li> <li>• Työkalut organisaatioon</li> </ul>
Kulttuuriset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erilaisuuden tunteminen heikkoa</li> <li>• Päätösvallan puuttuminen</li> <li>• Kaavoihin kangistuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunnistaminen</li> <li>• Toimenpiteet</li> <li>• Uskallus</li> </ul>
Organisatoriset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei jaeta tietoa muille</li> <li>• Omat tiimit</li> <li>• Isot organisaatiot, joissa tieto ei välity</li> <li>• Epäselvyys työtehtävien suhteen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiedon jakaminen</li> <li>• Viestinnän tehostaminen</li> <li>• Yhteistyö ja yhteistyön lisääminen</li> <li>• Perehdytys</li> </ul>
Poliittiset ja lainsäännölliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuntien päätökset ja strategiat</li> <li>• Valtiovallan panostus ennaltaehkäisevään toimintaan</li> <li>• Verotus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategioiden uudistaminen</li> <li>• Verotuksen muuttaminen</li> </ul>
Sosiaaliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelko ja ennakkoluulot</li> <li>• Asenteet terveysliikuntaa kohtaan</li> <li>• Henkilökohtaisten tapoimisten puute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asenteiden muuttaminen</li> <li>• Ajanhallinta</li> </ul>
Temporaaliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimintatapojen jalkauttaminen vie liian kauan</li> <li>• Kiireentuntu omassa työssä</li> <li>• Liikuntasektorit (julkinen ja yksityinen) toimivat eri tavalla</li> <li>• Hitaus päätöksenteossa</li> <li>• Pienet resurssit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uudet toimintatavat</li> <li>• Ajanhallinta</li> <li>• Työtehtävien organisointi</li> <li>• Päätöksen teon nopeuttaminen</li> <li>• Resurssien kasvattaminen</li> </ul>
Tiedolliset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiantuntemuksen puute</li> <li>• Kokemustiedon jakaminen ja puute</li> <li>• Kuntapäätäjien tiedot liikunnan merkityksestä terveyteen/ epätietoisuus liikunnan ehkäisevistä vaikutuksista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammattitaidon kehittäminen</li> <li>• Koulutus</li> <li>• Liike on lääkettä</li> <li>• Sparraus</li> <li>• Tiedon lisääminen liikunnan vaikutuksista terveyteen</li> </ul>



## **2.4 Liikunta-apteekki**

Liikunta-apteekki on terveystoiminnan ja liikuntaneuvonnan palvelu Vantaan kaupungin kuudella terveysasemalla. Se antaa ammattilaisille työvälineitä liikuntaneuvonnan toteuttamiseen ja tietoa liikuntaa aloittaville asiakkaille. Liikunta-apteekkipalvelun käyttö on maksutonta. Liikuntaneuvontaa liikunta-apteekissa asiakkaalle antaa liikuntapalvelujen liikunnanohjaaja. Liikunta-apteekin kautta voivat liikuntaneuvojat ja hyvinvointialalla työskentelevät ammattilaiset ohjaavat asiakkaitaan sopiviin liikuntapalveluihin asiakkaan tarpeen mukaisesti. (Vantaa 2015).

### **2.4.1 Liikunta-apteekki toiminta muualla**

Toimenpiteissä, jotka kohdistuvat työikäisen väestön terveystoimintaan on Kunnossa Kaiken Ikää (KKI) -ohjelmalla keskeinen ja valtakunnallinen koordinoiva rooli. KKI- ohjelmalle on tyypillistä terveystoiminnan kehittäminen, ylläpito ja verkostojen luominen. Arkiliikunnasta suosivan ympäristön avulla on tavoitteena lisätä työikäisen väestön terveyttä ja hyvinvointia sekä lisätä liikunnan harrastamista. Ohjelma tukee näitä tavoitteita muun muassa järjestämällä koulutuksia, jakamalla taloudellista tukea, järjestämällä tapahtumia sekä julkaisemalla materiaaleja. (KKI 2011).

Liikkujan Apteekki - konsepti käynnistyi vuonna 2009. Konsepti on yksi KKI- ohjelman valtakunnallisista toimenpiteistä. Apteekki -konseptin päämääränä on sisällyttää terveystoiminta osaksi apteekkien kansanterveysohjelmia ja tuoda terveystoimintaa apteekkien arkeen sekä osaksi asiakasneuvontatilanteita. Liikunnasta on tavoitteena Apteekki -konseptin avulla luoda lisäarvo apteekin jo olemassa oleviin palveluihin. Toiminta on vakiintunut osaksi apteekkien asiantuntijapalveluita. Eri puolilla Suomea on tällä hetkellä Liikkujan Apteekkejä yhteensä 185 kappaletta. (KKI 2009). Palvelu tarjoaa mahdollisuuden myös liikuntaneuvojille hakea materiaalia, niin neuvontamalleista kuin ohjaustilanteistakin. (Aittasalo & Vasankari 2011.)

### **2.4.2 Liikunta-apteekki toiminta Vantaalla**

Vantaalla liikunta-apteekki toimii kuudella terveysasemalla. Liikunta-apteekissa asiakkailla on mahdollisuus saada henkilökohtaista liikuntaneuvontaa eri terveysasemilla ympäri kuntaa. (liite 2.) Liikunta-apteekin kehittämisessä on hyödynnetty terveydenhoitoalan ja liikunta-alan ammattilaisten asiantuntemusta, ideoita ja kokemuksia. Lääkärit, sairaanhoitajat, terveydenhoitajat ja liikuntapalveluiden tarjoajat ovat ideoineet liikunta-apteekin sisällön. Vantaalla terveysasemilla liikuntaneuvonnan lomaketta käytetään apuvälineenä (liite 3.). (Pakarinen 2017.)

Liikunta-apteekit ovat terveysliikunnan neuvontapisteitä, johon Vantaan kaupungin terveysaseman henkilökunnalla on mahdollisuus ohjata potilaitaan. Vantaan sosiaali- ja terveystoimen päätöksen mukaisesti terveyskeskuslääkärit ohjaavat 2 tyyppin diabetesta sairastavia henkilöitä liikkumaan. Aktivoinnin apuvälineenä voidaan käyttää lisäksi lääkärin allekirjoittamaa liikkumisreseptiä. (Vantaa 2015 & Pakarinen 2017.)

Liikunta- apteekit Vantaalla palvelevat kuudella eri terveysasemalla (Hakunila, Korso, Koivukylä, Tikkurila, Martinlaakso ja Myyrmäki). Itä-Vantaalla Hakunilan terveysasemalla toimii yhdeksän lääkäriä, 15 hoitajaa sekä yksi palveluohjaaja. Korson terveysasemalla työskentelee 28 lääkäriä, 44 hoitajaa ja viisi muuta henkilöä. Koivukylän terveysasemalla toimii yhdeksän lääkäriä, 12 hoitajaa ja kaksi muuta henkilöä. Tikkurilan terveysasemalla lääkäreitä ja hoitajaa on yhteensä 37 yksi psykologi. Länsi-Vantaalla Martinlaakson terveysasemalla toimii 14½ lääkäriä, 26 hoitajaa ja toimistosihteeri. Myyrmäen terveysasemalla työskentelee ylilääkäri, 23 lääkäriä, 34 hoitajaa ja kolme toimistohenkilökuntaan kuuluvaa henkilöä. (Vantaa 2015 & Väänänen 2017)

Liikunta-apteekkitoiminnan on tarkoitus tukea terveysasemien hoitohenkilökunnan (lääkärin, sairaanhoitajan, terveydenhoitajan) antamaa liikuntaneuvontaa. Toiminnan tarkoituksena on muodostaa palveluketju, jossa Vantaan kaupungin terveysasemien henkilökunnan on antamansa liikuntaneuvonnan lisäksi mahdollista ohjata potilas liikunnanohjaajan luokse saamaan lisäneuvoja ja -opastusta omaehtoiseen liikuntaan. (Pakarinen 2017.)

Vantaan kaupungin terveysasemien ajanvarausjärjestelmään on määritelty liikunnanohjaajien vastaanottoajat (45/60 min/hlö). Liikunta-apteekin vastaanotolle pääsee ainoastaan terveysaseman henkilökunnan lähettämänä. Terveysaseman hoitohenkilökunta (lääkäri, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) varaa asiakkaalle ajan terveysaseman liikunta-apteekkiin. Liikuntaneuvontaa antavat kaupungin liikuntapalveluiden liikunnanohjaajat. (Pakarinen & Väänänen 2017.)

Liikunnanohjaajat toivoivat saavansa terveysaseman henkilökunnalta (lääkäriltä, sairaanhoitajalta, terveydenhoitajalta) tietoja, joilla on merkitystä liikuntamuotojen tai -määrän annostelussa asiakkaalle. Fysioterapiaa tarvitsevat henkilöt ohjataan fysioterapiapalveluiden piiriin. Asiakas saa liikunta-apteekin vastaanotolla henkilökohtaista opastusta ja neuvontaa terveysliikuntaan liittyvissä asioissa liikunnanohjaajalta. Vastaanotolta on mahdollista saada myös jumppaohjeita omatoimisen liikkumisen tueksi.

Kyseessä on vapaa-ajan liikkumiseen aktivointi yksinkertaisin keinoin. (Pakarinen & Väänänen 2017.)

#### **2.4.4 Liikkumisresepti**

Liikkumisresepti (liite 1.) on tarkoitettu liikuntaneuvonnan työkaluksi terveydenhuollon ammattilaisten vastaanotolle. Liikkumisresepti sisältää liikuntaneuvonnan ydinkohdat. Liikkumisresepti on helppo ja nopea täyttää. Neuvonta tapahtuu suullisesti liikkumisreseptiä täytettäessä. Liikkumisresepti laaditaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Siihen täydennetään asiakkaan tiedot nykyisistä liikkumistottumuksista sekä ohjeet liikkumisen lisäämiseksi. Sen avulla suunnitellaan asiakkaalle yksilölliset liikuntaohjeet. Reseptin rakenne on sellainen, että se ohjaa samalla liikuntaneuvonnan toteuttamista. Liikuntaresepti auttaa eri ammattihenkilöitä toteuttamaan liikuntaneuvontaa yhdessä. (UKK 2014.)

#### **2.4.5 Liikuntaneuvontaprosessit**

Liikuntaneuvontaprosessit vaihtelevat kunnittain ja neuvonnan kehittämishankkeita on toteutettu kunnissa hyvin eri tavoin ja eri menetelmien avulla. Tutkimus- ja kehittämistyötä on tehty erilaisten työvälineiden vaikuttavuudesta. Käytännössä mahdollisuuksia yhtenäiselle toimintamallille Suomessa ei ole vielä ollut. Toteuttamisympäristö ja kohdejoukko vaihtelevat suuresti, mikä vaikeuttaa yhtenäisen mallin vaikuttavuuden arviointia. Myös ajanpuute, vähenevät resurssit ja yhteistyön puute vaikeuttavat yhteisen mallin löytämistä. (Aittasalo & Vasankari 2011 s.197.)

### 3 Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen strategia

Liikuntapalvelut ovat osa kunnan lakisääteisiä palveluita sekä liikuntapalvelujen on todettu olevan yksi kunnan peruspalveluita. Liikuntapalveluilla on siis vahva lainsäädännöllinen perusta. Liikuntapalvelut ovat osa hyvinvointipalvelujen kokonaisuutta. Liikuntastrategian mukaan Vantaan kaupungin liikuntapalveluilla on kolme keskeistä kohderyhmää; lapset ja nuoret, työikäiset, ikääntyneet. Selkeät asiakasvalinnat ja priorisoinnit ohjaavat tehokkaasti resursseja ja ylipäättään kaikkea organisaation tekemistä haluttuun suuntaan. (Fogelholm 2011, Kehusmaa 2010 & Vantaan liikuntapalvelujen strategia 2016.)

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen strategiatyö mielletään lähinnä strategian suunnitelmaksi, jossa hyödynnetään vuosikelloajattelua. Suunnitelmasta edetään vuosisuunnitelmiin ja budjetointiin loppuvuoden aikana. Vuositavoitteet puretaan yksikkö- ja osasto- ja yksilötavoitteiksi. Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen strategiassa on otettu huomioon erilaiset kohderyhmät, joille palvelua tarjotaan. Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen tarjoamat palvelut ovat laajat ja helposti saavutettavissa. Kilpailuetuna muihin kilpailijoihin (yksityiset kuntokeskukset) voidaankin pitää matalan kynnyksen palveluja ja lähellä oleva liikuntaa paikkojen sijainti. (Temmes 2010.)

Vantaan kaupungin liikuntapalvelut pyrkii hyödyntämään olemassa olevia kumppanuuksia liikuntapaikkarakentamisessa ja palvelujen tuottamisessa. Koulujen ja päiväkotien pihat kunnostetaan ja otetaan osaksi lähiliikuntaverkostoa. Luodaan hyvät ja monipuoliset olosuhteet liikkumiselle, urheilulle ja tapahtumille. Näin saadaan kuntalaisten liikuntaaktiivisuutta lisättyä. Liikuntayhtiöiltä (Energia Areena, Myyrmäen jäähalli) siirtyvät toiminnot sulautetaan perustoimintaan. (Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen strategia 2016.)

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen visio on haluttu tulevaisuuden tila, päämäärä ja tahtotila. Se kuvaa hyvänlaista visiota, koska se on motivoiva, selkeä ja haastava. Se kuvaa yhteisöllisyyttä, jonka tarkoituksena on ottaa myös asukkaat eli kuntalaiset huomioon ja kehittää yhdessä heidän kanssaan palveluita ja kaupunkia. Missio kertoo Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden tehtävän ja liikuntapalvelujen toiminta-ajatuksen. Koko liikuntapalveluiden organisaatio tietää miksi se on olemassa ja mikä on sen tehtävä. (Kehusmaa 2010.)

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen arvoihin lukeutuvat yhteisöllisyys, terveellisyys, asiakaslähtöisyys sekä innovatiivisuus. Nämä arvot ovat yhteinen käsitys siitä, mikä Vantaan kaupungin liikuntapalveluille on tärkeää ja arvokasta. Arvot ohjaavat Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden organisaation toimintaa. Yhteisöllisyys on osallisuutta, aktiivi-

suutta sekä vastuullisuutta yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa. Asiakslähtöisyys ja yhteisöllisyys ovat yhteishengen luomista sekä kumppanuutta kuntalaisten ja yritysten kanssa. Terveystieteiden yhdistetään liikunnalliset palvelut, joilla parannetaan kuntalaisten terveyttä ja hyvinvointia. Innovatiivisuus on kykyä tuottaa liikuntapalveluihin uusia hyödyllisiä muutoksia ja toimia suunnannäyttäjänä sekä rohkeutta etsiä uusia entistä parempia tapoja järjestää palveluja kuntalaisten hyväksi, kuten esim. erilaiset tapahtumat ja pilottihankkeet. (Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen strategia 2016.)

### 3.1 Lähtökohta-analyysi Vantaan kaupungin liikuntapalveluille

Vantaan kaupungin liikuntapalvelut kuuluvat apulaiskaupunginjohtajan johtamaan sivistystoimen toimialaan. Vapaa-ajanlautakunnassa tehdään vuosittain 50 liikuntapalveluja käsittelevää päätöstä. Liikuntapalveluja käsitteleviä päätöksiä tehdään lisäksi kaikkia vapaa-ajan tulosalueita käsittelevässä päätöksenteossa, kuten taloussuunnitteluasioissa, avustuserusteiden uusimisessa ja henkilöstöasioissa. (Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen toimintakertomus 2016.)

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen tehtävänä on luoda edellytyksiä liikunnallisen elämäntavan muodostumiselle elämänkaaren kaikissa vaiheissa. Liikuntapalvelujen tulosalueen (kuvio 1) vastuulla on kaupungin liikuntapalvelujen järjestäminen ja kehittäminen, liikuntapaikkojen kunnossa- ja ylläpito, liikuntaan aktivointi sekä seuratoiminnan tukeminen. Lisäksi liikuntapalvelut huolehtivat sivistystoimen tilojen vapaa-ajan käytön koordinoinnista ja hallinnoinnista. (Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen toimintakertomus 2016.)



Kuvio 1. Liikuntapalvelujen tulosalue (Vantaan kaupunki 2018).

Vuonna 2016 Vantaan kaupungin liikuntapalveluilla oli yhteensä 117 työntekijää, joista 92 vakituisina, 15 määräaikaisina ja 8–10 työllistettynä. Liikuntapalveluyksikössä on 11 päätoimista liikunnanohjaajaa, joista viisi toimii ryhmäliikunnanohjaajana ja kuusi uinninopettajana. Hallintohenkilöstö on koulutukseltaan korkeakoulu- tai opistotutkinnon suorittaneita henkilöitä. Kunnossapito- ja palveluhenkilöstöllä on perus- tai ammattikoulutus. Liikuntapalveluiden käyttömenot vuonna 2016 olivat 18,81 milj. euroa ja tulot 5,36 milj. euroa. (Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen toimintakertomus 2016.)

Vantaan liikuntapalveluyksikkö vastaa liikunnanohjaustoiminnan järjestämisestä sekä kuntosalitoiminnasta ja hankkeista. Yksikkö järjestää ohjattua liikuntaa eläkeläisille, erityisryhmille, työikäisille aikuisille, maahanmuuttajille sekä vastaa 1.-4. luokkalaisten koululaisten uinninopetuksesta. (Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen toimintakertomus 2016.)

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen tehtävänä on luoda vantaalaisille mahdollisuuksia harrastaa liikuntaa monipuolisesti. Toiminta-ajatuksena on asukkaiden terveyden ja hyvän elämän edellytyksistä huolehtiminen. Tähän pyritään edistämällä ja tukemalla kaupungissa harjoitettavaa liikunta- ja urheilutoimintaa sekä luomalla toiminnan tarvitsemia edellytyksiä siten, että yleiset liikuntapolitiittiset tavoitteet saavutetaan. (Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen toimintakertomus 2016.)

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen pääpalvelutuotteet ovat:

- liikuntapaikkapalvelut (liikuntapaikkojen kunnossa- ja ylläpito)
- vapaan kansalaistoiminnan tukeminen (järjestöpalvelut)
- liikunnanohjauspalvelut, liikuntaneuvonta ja liikunta-apteekki

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen tärkeimpinä ulkoisena yhteistyökumppanina ovat urheiluseurat. Sisäisenä yhteistyötahona toimii kaupungin sosiaali- ja terveystoimi.

Taulukko 2. Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen sisäiset ja ulkoiset yhteistyötahot.

<b>Sisäinen</b>	<b>Ulkoinen</b>
<p><b>Urheiluseurat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kansalaistoiminnan vahvistaminen</li> <li>- Organisoita seuroille erilaisia keskustelufoorumeja ja yhteistyöareenoita</li> <li>- Tiedottaa liikuntapalvelujen tavoitteista</li> <li>- kerätä palautetta seuroilta</li> </ul>	<p><b>Sosiaali- ja terveystoimi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhteistoiminnassa paikallistettava alueelliset liikuntapaikat</li> <li>- Taataan mahdollisuus ikääntyneiden ja erityisryhmien liikuntaan</li> </ul>

Valtakunnalliset urheilun erikoisliitot ja muut SLU:n jäsenjärjestöt ovat tärkeä tiedottamisen kohde erityisesti yhteisten tapahtumien järjestämiseksi Vantaalla. Terveyttä edistävän liikunnan kannalta ensisijaisia kohteita ovat SKUL, Suomen Latu, TUL:n kuntoliikuntaosasto sekä kansanterveystyön ja erityisryhmien liikunnan valtakunnalliset järjestöt. (Likes 2016.)

## 4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on uudehko ja nopeasti suosiota saanut palveluiden kehittämismetodi. Sen suosion perustana on yritysten ja julkissektorin ymmärrys. Asiakaslähtöisen, arvoperusteisen toiminnan kehittämisen tärkeydestä ja sen mukanaan tuomasta taloudellisesta hyödystä. Palvelumuotoilussa kehitysprosessi keskittyy syvälliseen asiakasymmärrykseen. Prosessi on yksinkertainen ja sen menetelmät sekä työkalut ovat helppoja ja nopeita käyttää. Metodilla voidaan testata palvelukonsepteja nopeallakin syksillä ja ilman huomattavia investointeja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014.)

Palvelumuotoilulla (Service Design) tarkoitetaan palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin (Design Thinking). Palvelumuotoiluprosessi perustuu luovaan ja analyyttiseen, aina käyttäjiä osallistavaan suunnitteluprosessiin. Tämän tavoitteena on parantaa palvelun laatua ja tuoda liiketoiminnallista lisäarvoa. Holistisen palvelulähtöisyysajattelun ja Design Thinking:in lisäksi palvelumuotoilu edellyttää aitoa asiakaslähtöisyyttä sekä empatiaa eli kykyä asettua toisen ihmisen asemaan ja heidän ymmärtämistä omien kokemusten kautta (Moilanen 2014). Palvelumuotoilua on kuvattu myös monitieteiseksi ja jatkuvasti kehittyväksi menetelmäksi, jolle ei ole vielä yhtenäistä määritelmää (Sticdorn & Schneider 2011).

Palvelumuotoilun eri vaiheissa käytetään käyttäjälähtöisiä ja luovia menetelmiä. Menetelmien kirjo on suuri ja kokeilemalla erilaisia menetelmiä löydetään sekä palvelumuotoilijalle että ryhmälle sopivat työskentelymenetelmät. (Moritz 2005 s. 133.)

### 4.1 Palvelumuotoiluprosessit

Palvelumuotoiluprosessi on ihmiskeskinen lähestymistapa ja luonteeltaan integroiva, sillä se tasapainottaa käyttäjän, teknologian ja liiketoiminnan näkökulmat. Se yhdistää ihmisen käyttäytymisen, kokemuksen, tunteen ja toiminnallisen suorituskyvyn. Suunnittelun lähtökohtana on ihmiset, mikä lisää toimivan idean vastaanottavaisen markkinan todennäköisyyttä. (Brown 2009, 229-230). Palvelumenetelmien avulla voidaan parantaa ideoita, riskienhallintaa, kehittää innovaatioita, saada käyttöön asiantuntijaosaamista ja visualisoida mahdollisuuksia. (Nixon 2016, 125).

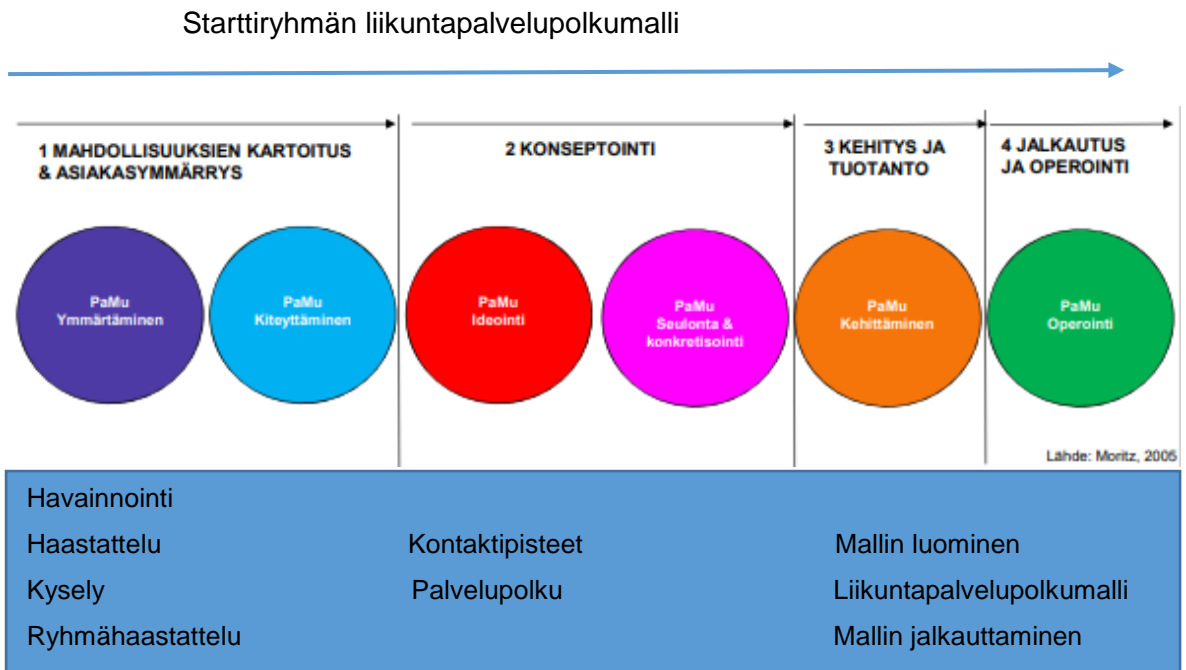
Tämän kehittämistyön vaiheet ja eteneminen on jaoteltu palveluprosessin mukaisesti. Erilaisia palvelumuotoiluprosessin malleja on useita, mutta mallista riippumatta päävaiheet ovat aina samankaltaiset. Prosessi alkaa asiakasymmärryksen hahmottamisesta, siirtyy



sen jälkeen ideointiin ja lopuksi seulonnan kautta konseptin konkretisointiin. (Moilanen 11.1.2018.)

Tässä kehittämistyössä hyödynnettiin SOTE-palvelumuotoiluprosessimallia (sosiaali- ja terveysala). (Ahonen 2017). Sekä Moritz (2005) palvelumuotoiluprosessimallia, joka jakaa vaiheet seitsemään eri ryhmään. Tämä kehittämistyö keskittyy viiteen ensimmäiseen vaiheeseen: havainnointi, kiteyttäminen, seulominen ja toteuttaminen. (Moritz 2005, 123.).

Vaiheistaminen auttoi hahmottamaan kuhunkin vaiheeseen kuuluvat tehtävät, menetelmät (havainnointi, haastattelu, kysely ja ryhmäkeskustelu) ja työkalut. Niiden avulla asetettiin välitavoitteita kehittämistyön etenemiseksi. Palvelumuotoiluprosessin ensimmäiseen vaiheeseen varattiin kehittämistyön aikataulussa huomattava osuus kattavan ja syvällisen asiakasymmärryksen saamiseksi. Asiakasymmärrys asiakkaan odotuksista, tarpeista ja tavoitteista on yksi palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita. (Tuulaniemi 2013, 142).



Kuva 2: Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin kehittäminen palvelumuotoiluprosessina. (Mukaillen Moritz 2005.)

## 4.2 Palvelumuotoilun menetelmät

Palvelumuotoilun avain on ymmärrys asiakkaan tarpeisiin, kokemuksiin, käyttäytymiseen ja motivaatioihin. Asiakasymmärrys on näkemys asiakkaan näkökulmaan, ja siihen miten palvelu sopii asiakkaalle. Ymmärrystä kerätään esimerkiksi havainnoimalla ja tutkimalla asiakkaan käyttäytymistä ja asiakaskokemusta. Konkreettisia esimerkkejä asiakasymmär-

ryksen keräämiseen ovat esimerkiksi segmentointitutkimukset, sidosryhmäkuvaukset, mysteryshoppaajat, trenditutkimukset ja benchmarkkaus. Monelle suuremmalle yritykselle ja ketjulle tärkeitä tiedon keräämisen välineitä ovat erilaiset asiakasrekisterit ja kanta-asiakasjärjestelmät. (Reason, Lovlie & Flu 2016, 164.)

Hyvä asiakaskokemus on toimivan asiakasstrategian tavoite ja asiakaslähtöisen ajattelutavan työkalu. Asiakaskokemus tuo asiakkaan yrityksen kaikkien toimintojen keskiöön. Jokaisesta toiminnosta on löydettävä toimintatavat, mitkä tukevat koko organisaatiota sitovan, yrityksen tavoitteiden mukaista asiakaskokemusten muodostumista. Asiakaskokemus on tulos asiakkaan kohtaamisista yrityksen kanssa sekä niiden perusteella syntyvistä mielikuvista ja havainnoista. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

On tärkeää luoda hyvä asiakaskokemus myös kaikissa asiakasryhmissä, koska jokainen asiakas kokee palvelutapahtuman henkilökohtaisena ja luo mielikuvan palvelusta, jonka perusteella asiakas voi esimerkiksi päättää, käyttääkö palvelua myöhemminkin. Asiakkaan aikaisemmat omat kokemukset ja mielikuvat vaikuttavat myöhempään palvelutapahtumiin. Asiakas ei ole aina tyytyväinen pelkästään perustarpeen tyydyttämiseen, vaan haluaa enemmän, asiakaskokemuksen. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Asiakasymmärryksen kerääminen ja kartoittaminen ovat menetelmiä, joilla kerätään tietoa asiakkaista, heidän palvelujen käytöstään ja palvelukokemuksista. Organisaatio ja organisaation työntekijät osallistuvat selvitystyöhön. Asiakasymmärryksen keräämisessä käytettäviä menetelmiä ovat muun muassa kyselyt ja haastattelut. (ED Design 2016, 16.)

### **Havainnointi**

Merkityksellisiä asiakaskokemuksia on mahdollista suunnitella vain, kun ymmärtää ihmisen toimintaa kontekstissa. Havainnointi on hyvin valikoivaa ja subjektiivista, sillä toinen kiinnittää asioihin eri tavalla huomiota kuin toinen ja saattaa jättää huomioimatta kokonaan asioita, joihin toinen tarttuu. Havainnoitavien asioiden valinta ja suunnittelu on tutkimuksen kannalta tärkeää ja pakollista, sillä ilman sitä havaintomäärä saattaa muodostua liian suureksi ja sen kerääminen ja analysointi on mahdotonta. Empaattiset suunnittelijat menevät itse sinne, missä ihmiset toimivat oppiakseen ja ymmärtääkseen paremmin. (Moritzin 2005) mukaan havainnointi on tehokas tapa oppia kohdeyrityksen toimintatavoista ja palveluhenkilökunnan tavasta palvella asiakkaita. Havainnointia voi tehdä seuraamalla aitoja palvelutilanteita tai kuvaamalla videolle tapahtuman kulkua.

### **Kysely**

Kyselyt ovat yksi yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen eniten käytetyistä tiedonkeruumenetelmistä, ja menetelmänä verrattain nopea ja tehokas. Asiakasymmärryksen keräämiseksi tein kyselyn starttiryhmän asiakkaille. Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2015, 128) mainitsevat, että sähköisten kyselyiden vahvuuksia ovat edullisuus, nopeus ja vaivattomuus. Käytettävissä olevan relevantin sähköpostirekisterin käyttö puolsi tämän menetelmän valintaa tiedonkeruussa.

### **Ryhmähaastattelu**

Asiakasymmärrystä selvitettäessä kehittämistyössä käytettiin tiedonkeruumenetelmänä ryhmähaastattelua. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2015, 106) mainitsevat, että haastatteluja on erilaisia. Menetelmää valitessa tulee pohtia, minkälaista tietoa tarvitaan kehittämistyön tueksi. Starttiryhmän asiakkaille tehtiin ryhmähaastattelu, jossa pystyttiin myös tarkentamaan toimeksiantajan näkemystä kehittämistyön aiheesta. (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2015, 111) toteavat, että ryhmähaastattelun keskeisin etu on se, että ryhmässä vallitseva dynamiikka vie käsiteltävää asiaa uusille tasoille. Näin kävi myös tässä kehittämishankkeen järjestettävässä ryhmähaastattelussa. Ryhmähaastattelu oli luonteeltaan avoin. Avoimissa haastatteluissa haastatteli ja haastateltava keskustelevat yleisesti haastatteluaiheesta, keskustelu on avointa, epämuodollista ja molemmat osapuolet osallistuvat tasavertaisesti ja aktiivisesti (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 108–109).

Validiteetti tässä kehittämistyössä ilmaisee tutkimusmetodin tai tulosten pätevyyttä. (Jakobsson 2011). Tässä kehittämistyössä liian alhainen starttiryhmän ryhmäkeskusteluun ja kyselyyn osallistuvien määrä on seikka, joka voi tässä tapauksessa vaikeuttaa johtopäätösten vetämistä, alentaen validiteettia. Kehittämistyössäni jokainen asiakas tuo esille henkilökohtaisia näkemyksiä tai kokemuksia omasta arjestaan. (Ahrne & Eriksson-Zetterquist 2011).

### **Kiteyttäminen**

Tutkimusten perusteella kertynyt asiakasymmärrys jäsennetään kiteyttämisvaiheessa suunnittelutiedoksi. Tutkimusten aikana kertyneet kehitysideat kirjataan muistiin, mutta tutkimuksen on annettava kehittyä löydöstensä mukaisesti. Parhaimmillaan löydökset ohjaavat tutkimusten toteuttamista. Asiakasymmärryksen perustana on tiedon perusteellinen analyysi ja mielekäs tulkinta. Näiden lisäksi on osattava yhdistellä saatua tietoa muihin tietolähteisiin. (Tuulaniemi 2013.)

Palvelupolun rakenne muodostuu asiakkaan kokemuksen perusteella prosessin eri vaiheista ja palvelupisteistä. Prosessin eri vaiheet voidaan kuvata ylätason kokonaisvaltaisena palvelupolkuna, jossa kuvataan koko palvelukokemuksen vaiheet alusta loppuun tai

yksityiskohtaisempaa palvelupolkuna, joka keskittyy johonkin tiettyyn episodiin tai vain muutamaan episodin kosketuspisteeseen. Palvelupolku voidaan kuvata perustuen tutkimusaineistoon tai olettamuksiin. Joissain tapauksissa on hyödyllistä aloittaa palvelupolun kuvaaminen olettamuksiin perustuen, mutta tällöin on oleellista soveltaa myös tutkimusaineistoa, jotta vältytään harhaanjohtavilta olettamuksilta. (Stickdorn 2018.)

Palvelupolun tarkoituksena on kuvata visuaalisesti koko palveluprosessi asiakkaan näkökulmasta ja asiakkaan kokemana. Tavoitteena on kuvata mahdollisimman aito asiakaskokemus. Palvelupolku voidaan kuvata joko olemassa olevana asiakaspolkuna tai suunniteltuna (ei vielä olemassa olevana) palvelupolkuna. (Stickdorn 2014.)

Palvelupolkujen kuvaaminen kehittämistyössäni tehtiin pohjautuen olemassa olevaan tutkimusaineistoon (ymmärrysvaihe). Haasteena palvelupolun määrittelyssä oli tutkimusaineiston sirpaleisuus, mutta omien havaintojen, haastattelujen ja tapahtumakokemukset tukivat erityisesti palvelupolun ymmärtämistä. Palvelupolun kuvaamisessa päätin keskittyä vain service periodin kosketuspisteiden määrittelemiseen selkeämmän kokonaisuuden hahmottamiseksi. (Stickdorn 2014.)

### **Seulominen ja toteuttaminen**

Asiakasymmärryksen kartoituksen ja kiteyttämisen jälkeen alkaa ideointi ja ideoiden seulonta ja konkretisointi palveluun. Tavoitteena on tuottaa mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia, joiden toteuttamiskelpoisuutta arvioidaan määritellyillä arviointiperusteilla. Ideointivaiheessa kannattaa hyväksyä kaikki esille tulleet ideat, myös mahdottomilta tuntuvat ideat. Kritiikki jätetään ideointivaiheessa taka-alalle. Kaikki ideat ovat sallittuja. (Tuulaniemi 2013, s. 182 -190).

Kertyneitä ideoita yhdistellään ja ryhmitellään. Ideoinnille määritellään aikaraja, jotta kehittämistyön aikataulut ja resurssien varaus pysyisivät realistisina. Ideoiden jalostamisessa hyödynnetään esimerkiksi mallintamista, piirtämistä ja näyttelemistä. (Tuulaniemi 2013, s. 182 -190). Seulominen ja toteuttaminen tapahtui kehittämistyössä luomalla kysely. Kysely suunnattiin asiakkaille, jotka olivat osallistuneet Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttiryhmään. Kyselyn vastauksista ilmeni tarve luoda liikuntapolkumalli. Malli olisi työväline terveysasemien – ja liikuntapalvelujen henkilökunnalle.

### **4.3 Palvelumotoilu kuntapalveluissa**

Viime vuosina luovan muotoilunosaamisen hyödyntäminen on herättänyt kunnissa kiinnostusta. Palvelumotoilu synnyttää erityisesti uudenlaisia tapoja kehittää kuntapalveluita,

palvelukonsepteja, sähköisiä palvelupolkuja asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. (Ahonen 2017). Palvelumuotoilu tarjoaa uudenlaisen, järjestelmällisen työkalun julkiselle sektorille uusien palvelujärjestelmien luomiseksi virallisten ja epävirallisten organisaatioiden sekä kansalaisten välillä. (Moritz 2005 & Kuntaliitto 2016.)

Varmasti tulevina vuosina konsultointi- ja suunnittelutoiminta lisääntyy kuntien ostaessa palveluita yhä enemmän yksityisiltä sektoreilta. Painoarvo muotoilussa on kasvussa sekä osanan sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistä. (Ahonen 2017).

Sosiaali- ja terveysalalla kaikki toiminta perustuu lakeihin ja säädöksiin. Toiminta on luonnollisesti keskittynyt ihmisiin ja heidän auttamiseen. Ohjeistusten ja lakien ja avulla turvataan asiakkaan asema ja oikeudet palveluissa. Määritellään turvalliset ja hyvät palvelut. Terveysalalla työskentelevät työntekijät ovat usein empaattisia ja haluavat sydämessään auttaa ihmisiä. Työntekijöiden vahvuus on palvelumuotoilun ytimessä oleva ymmärrys ja siihen liittyvä tutkiminen. Terveysalalla työntekijät ovat eettisiä ja siellä toimitaan parasta tarkoittaen. ”Hyvällä fiiliksellä” tekeminen ja innostuminen ja tuottaa varmasti tässäkin parempaa ja nopeampaa tulosta. (Ahonen 2017, s. 66.)

## 5 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämä kehittämistyö esittelee tavoitteet. Perustelee tuotoksen tarpeellisuuden ja määrittelee kohderyhmän. Arviointia ja testausta suunnitellaan jo kehittämisprosessin aikana. Kehittämistyö muodostuu kahdesta osasta. Raportista, joka sisältää tietoperustan työlle ja kuvaa toiminnallista osuutta sekä varsinaisen tuotoksen Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin.

Kehittämistyön tavoitteet:

1. Luoda starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli liikuntaneuvontaprosessin tueksi Vantaan kaupungin terveyskeskuksien lääkäreille ja hoitajille sekä Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden liikunnanohjaajille.
2. Kasvattaa Vantaan kaupungin terveysasemien ja Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen yhteistyötä sekä liikuntaneuvonnan osaamista.
3. Kuvata Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin vaiheet asiakasymmärryksen muodostamisesta aina liikuntapalvelupolun toteutumiseen saakka.
4. Osallistuttaa asiakkaat starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin luomiseen ja kerätä tietoa, mitkä tekijät edesauttavat osallistumista starttiryhmätoimintaan.
5. Selvittää, mitkä asiat auttavat onnistumista omaehtoiseen liikuntatapamuutokseen.

Kehittämistyön lopputuotteena syntyy prosessikuvaus starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallista. Mallissa esiintyy yhteistyötahot (terveysasema, liikuntapalvelut) ja siihen on kuvattu asiakkaan rooli. Asiakasymmärryksen varmistamiseksi ja kehittämisen avuksi kehittämismenetelmäksi valittiin palvelumuotoilu. Tehtävänä oli auttaa yhteistyötahoja ja organisaatioita löytämään potentiaaliset asiakkaat. Varmistaa, että asiakkaan todelliset tarpeet huomataan. Näin tunnistetaan myös tarve ja tarpeeseen pyritään vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla.

## 6 Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttir ryhmä

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttir ryhmä pilotoitiin syksyllä 2017 Myyrmäen urheilutalolla (liite 4). Starttir ryhmä sai alkunsa Vantaan liikuntapalvelujen ja terveysasemien yhteisestä palaverista, jossa oli mukana terveydenhoitajia ja Vantaan liikuntapalvelujen edustajia. Palaverissa nousi yhteiseksi tarpeeksi luoda matalan kynnyksen liikuntaryhmä ja liikuntapolkumalli, johon asiakkaita voisi lähettää terveysasemien kautta. Asiakkaat tulivat mukaan starttir ryhmään terveysaseman sairaanhoitajan tai liikunta-apteekin liikunnanohjaajan toimesta PPP- ryhmistä (Pieni päätös päivässä- painonhallintaryhmä) sekä myös ENED- ryhmistä (erittäin niukkaenerginen dieetti- ryhmä). Uusi starttir ryhmä aloittaa toimintansa Myyrmäen urheilutalolla syksyllä 2018. Starttir ryhmä on tarkoitus jalkauttaa Vantaan liikuntapalvelujen tarjontaan.

Ryhmä on maksuton. Ryhmässä on tarkoitus kokeilla eri liikuntamuotoja ja sitä kautta löytää oma tapa liikkua. Työkaluina toimivat keskustelut ja infopaketit. Starttir ryhmän ohjauksesta, aikatauluista ja sisällöstä vastaavat Vantaan kaupungin liikunnanohjaajat. Ryhmässä toimii kaksi Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen liikunnanohjaajaa. Starttir ryhmään asiakkaat tulevat Vantaan kaupungin terveyskeskusten kautta sairaanhoitajan toimesta tai Vantaan kaupungin terveysaseman liikunta-apteekin liikunnanohjaajan lähettämänä.

Tapaamisten tarkoituksena on saada motivaatiota liikkumiseen ja kunnon kohottamiseen. Tapaamisia on kauden aikana 4–7 kertaa, jonka lisäksi asiakkaat liikkuvat myös itsenäisesti. Tapaamisten aikana tutustutaan erilaisiin liikuntamuotoihin sekä käsitellään liikunnan merkitystä terveydelle ja hyvinvoinnille. Tapaamisten jälkeen asiakas ohjataan jatkamaan omaehtoista liikuntaa, liittymään johonkin seuraan tai Vantaan kaupungin liikuntaryhmiin.

Ensimmäiseen starttir ryhmään syksyllä 2017 osallistui kymmenen henkilöä, jotka olivat iältään 50–80-vuotiaita. Heistä kaksi oli miehiä ja kahdeksan naista. Tapaamisia oli joka viikko yhteensä 14 kertaa syksyn aikana. Toinen starttir ryhmä aloitti toimintansa tammi-kuussa 2018 (liite 5.). Ryhmään osallistui 7 henkilöä, iältään 50-80- vuotiaita (yksi mies ja kuusi naista). Ryhmän kanssa tavattiin joka toinen viikko. Tapaamisia kevään 2018 aikana tuli yhteensä seitsemän kertaa. Kevään aikana tutustuttiin eri liikuntalajeihin ja pidettiin luentoja/infoja ravinnosta, lihaskunnon ja liikkuvuuden merkityksestä. Ryhmäläisiä kannustettiin aina tapaamisten jälkeen liikkumaan omaehtoisesti ja heille jaettiin erilaisia koti- tehtäviä, joita toivottiin tehtävän väliviikolla. Ryhmäläisille asetettiin erilaisia liikuntaan liit-

tyviä tavoitteita, joista keskusteltiin ryhmässä seuraavalla tapaamiskerralla. Heitä kannustettiin yhdessä liikkumiseen.

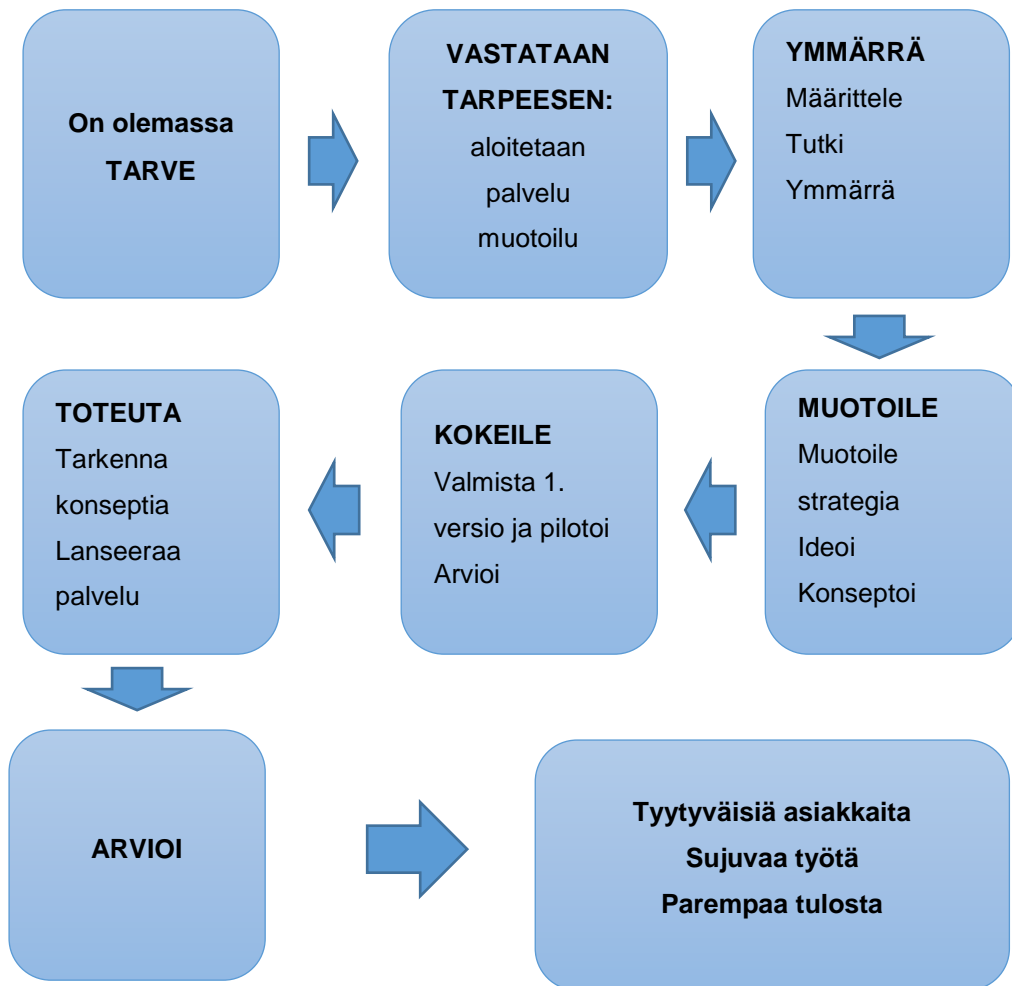
### **6.1 Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin luominen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen**

Tässä luvussa esitellään kehittämistyössäni käytettyjä palvelumuotoilun eri menetelmiä (havainnointi, haastattelu, kysely ja ryhmäkeskustelu) ja arvioidaan niiden toimivuutta. Valitsin nämä palvelumuotoilun menetelmät kehittämistyöhöni, koska nämä auttoivat parhaiten luomaan starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin.

Ensimmäisessä vaiheessa haastattelin terveysaseman hoitohenkilökuntaa lääkäreitä, hoitajia ja asiakkaita asiakasymmärryksen keräämiseksi. Seuraavassa vaiheessa kävin havainnoimassa asiakkaita paikan päällä terveysasemalla. Kolmannessa vaiheessa suunnittelin Webropol- kyselyn ja toteutin sen starttiryhmän asiakkaille. Kyselyn avulla halusin kartoittaa starttiryhmä asiakkaiden mielikuvia liikuntapolkumallista sekä liikuntatottumuksista. Viimeisenä menetelmänä toteutin ryhmähaastattelun starttiryhmän asiakkaille.

Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli palvelumuotoiluprosessissa toteutettiin Tarja Aho- sen sosiaali- ja terveystalalle soveltuvaa SOTE- palvelumuotoilun kuvissa 3 (sosiaali- ja terveystala) prosessimallia mukaillen.





Kuvio 3. Sosiaali- ja terveysalalle hyvin soveltuva palvelumuotoiluprosessi. (Ahonen 2017.)

Kehittämistyössä palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaihe oli Vantaan kaupungin terveysaseman työntekijöiden tapaaminen. Siellä kehittämiskohteiksi nousivat, mitkä tekijät edistäisivät ja helpottaisivat liikuntaneuvonnan toteuttamista sekä millä pelisäännöillä terveysasemien työntekijät voisivat olla mukana liikuntapolkumallissa. Keskustelujen pohjalta kehittämistarpeiksi koettiin tiiviimpi yhteistyö toimijatahojen välillä ja ajantasainen terveystietä- ja liikuntapalvelutieto. Tietojen pitäisi olla kaikkien saatavilla. Näitä kehittämistarpeita hyödynnettäisiin starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin luomisessa.

## 6.2 Kehittämistyön aikataulu

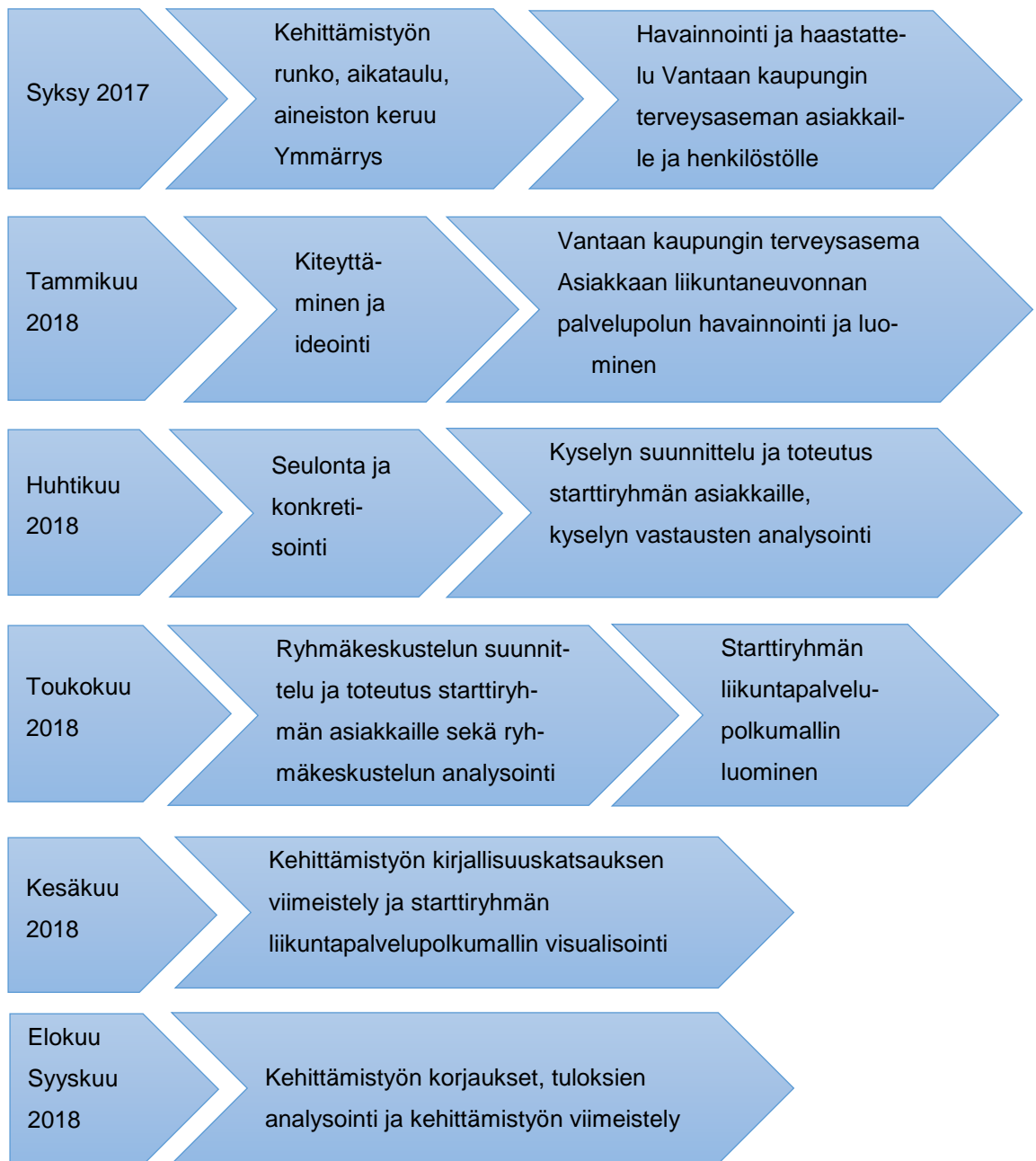
Kehittämistyössä luotiin starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli. Vantaan kaupungin terveysaseman asiakkaita ja hoitohenkilökuntaa (lääkäri, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) kuuntelemalla kehittämistyön kohteeksi määrittyi matalan kynnyksen starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli. Kehittämistyö perustui laadulliseen toimintatutkimukseen, jossa tar-

kasteltiin asiakaslähtöisesti starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumallin rakentamisen vaiheita palvelumuotoilun avulla (havainnointi, haastattelu, ryhmäkeskustelu).

Tarkoituksena oli hankkia muun muassa syvällistä tietoa asiakaslähtöisestä palveluiden kehittämisestä ja palvelumuotoilun avulla etsiä niitä keinoja, joilla starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli saadaan näkyväksi käytännössä. Kyselytutkimuksella ja ryhmäkeskustelulla pyrittiin luomaan ja ratkaisemaan käytännön ongelmia, parantamaan käytäntöjä ja luomaan liikuntapalvelupolkumalli terveysasemien ja liikuntapalveluiden henkilöstölle työkaluksi.

Aikataulutin kehittämistyön heti alussa ja määrittelin sille tietyt deadline't kuviossa 4. Loin kehittämistyölleni prosessikuvauksen, jonka avulla se eteni vaihe vaiheelta eteenpäin. Syksyllä 2017 suunnittelin projektin rungon ja hahmottelin koko projektin aikataulua sen hetkisen tiedon ja osaamisen pohjalta. Aineistoa keräsin kirjallisuudesta ja erilaisista julkaisuista. Päivitin ja tarkensin aikataulua tarvittavilta osin. Ymmärrysvaihe vei projektin ajasta suurimman osan ja se kesti loppuvuoteen 2017 asti ja sen jälkeen kehittämistyön kirjallisuuskatsauksen kirjoittaminen. Tammikuussa 2018 pääsin kiteyttämisen vaiheeseen ja sen jälkeen seurasi heti ideointivaihe.

Kiteyttämisen- ja ideointivaiheessa loin asiakkaan näkökulmasta katsottuja palvelupolkuja. Keräsin palvelupolkuun kontaktipisteitä, joita asiakas kävisi läpi kulkiessaan Vantaan kaupungin terveysasemalta aina Vantaan kaupungin starttir ryhmään asti. Seulonta ja konkretisointivaihe kesti huhtikuun 2018 puoleen väliin, jolloin sain lisäymmärrystä kyseisestä vaiheesta. Seulonta- ja konkretisointivaiheen aikana suunnittelin ja toteutin kyselyn starttir ryhmien asiakkaille. Sen jälkeen analysoin vastaukset ja tein niistä yhteenvedon. Touko- ja kesäkuun ajan hioin konseptia vielä palautteiden perusteella ja loppuajan käytin työn viimeistelyyn. Elokuussa- ja syyskuussa 2018 tein viimeiset kirjalliset korjaukset kehittämishankkeeseen, analysoin kehittämishankkeen tulokset ja tein kehittämistyön viimeistelyn.



Kuvio 4. Kehittämistyöni aikataulun prosessikuvaus.

### 6.3 Käytetyt menetelmät ja niiden arviointi

Kehittämistyössä hyödynnettiin asiakasymmärryksen keräämisessä ryhmähaastattelua ja kyselyä starttiryhmän asiakkaille. Kehittämistyössä ymmärrystä kerättiin havainnoimalla ja tutkimalla Vantaan kaupungin terveysaseman asiakkaan käyttäytymistä ja asiakaskokemusta. Tämä tapa soveltui parhaiten asiakasymmärryksen keräämiseen, koska se oli paras tapa kerätä tietoa asiakkaista ja heidän palvelujen käytöstä. Lisäksi tämä tapa osoitautui helpoksi toteuttaa asiakasymmärryksen kartoittamiseksi Vantaan kaupungin terveysasemalla.

### 6.3.1 Havainnointi

Havainnointi kohdistui terveysaseman asiakkaisiin sekä henkilökuntaan (lääkäri, hoitaja). Käytin strukturoimatonta havainnointia, sillä halusin saada mahdollisimman paljon monipuolista tietoa terveysaseman asiakkaiden ja henkilökunnan toimintatavasta. Havainnointi oli ei-osallistuvaa, jolloin pitäydyin havainnoitsijan rooleissa, eikä minulla ollut aktiivista roolia toiminnassa.

Havainnoin asiakkaiden käyttäytymistä seuraamalla, kuinka he käyttäytyivät mennessään terveysaseman lääkärin tai hoitajan vastaanotolle. Havainnoin seuraamalla asiakkaiden käytöstä lääkärin tai hoitajan vastaanotolla sekä seuraamalla asiakkaita, kun he poistuivat terveysasemalta. Työntekijöitä (lääkäreitä ja terveydenhoitajia) haastattelin matalan kynnyksen liikuntaan ohjaamisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Asiakkaiden haastattelun suoritin Vantaan kaupungin terveysaseman asiakkaille strukturoiduilla kysymyksillä sekä havainnoimalla Vantaan kaupungin terveysaseman asiakkaan liikuntapalvelupolkua.

### 6.3.2 Kysely

Kehittämistyössä tehty kysely sopi hyvin tutkittavaan aihealueeseen, koska kehittämistyön aihealue tunnettiin hyvin. Kehittämistyössä tutkittavien starttiryhmäläisten otanta oli kohtalaisen pieni, koska ryhmiä on toteutettu vasta kaksi kertaa aikaisemmin. Osallistujamäärä kahdessa starttiryhmässä oli 15 asiakasta. (Ojasalo & Moilanen 2014).

Kyselyllä kartoitettiin asiakkaan lähtötilannetta ja arvioitiin saatuja tuloksia. Kysymykset olivat yksiselitteisiä ja asiakkaiden oli helppo niihin vastata. Kyselylomakkeen laadulliset tulokset on luokiteltu ja tuloksista on haettu keskeiset käsitteet sekä toistuvat ilmiöt. Kehittämistyötä voidaan pitää luotettavana, koska tulokset pohjautuvat juuri starttiryhmäläisten, terveysaseman hoitohenkilökunnan (lääkäri/terveydenhoitaja) näkemyksiin starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallista.

Kysely starttiryhmän asiakkaille laadittiin Webropol- kyselyohjelman avulla. Kysely toteutettiin lähettämällä starttiryhmän asiakkaalle sähköposti, joka sisälsi saatekirjeen (liite 6.), jossa selvitettiin asiakkaalle kehittämistyön aihe ja tavoite. Sähköposti sisälsi lisäksi linkin, jonka avaamalla asiakas pystyi vastaamaan kyselyyn. Ryhmäläisille suunnatulla kyselyllä (liite 7.) selvitettiin, mitä kautta asiakkaat ovat tulleet Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttiryhmään mukaan. Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden omaa arviota omasta fyysisestä kunnosta, kuka oli suositellut heille starttiryhmää ja miten he olivat kokeneet erilaiset liikuntaan ja terveyteen liittyvät asiat. He saivat antaa palautetta ryhmään liittyvistä palveluista sekä pohtia millai-

set lajikokeilut sopivat heille parhaiten. Kyselyn lopussa asiakkaat arvioivat mikä starttiryhmässä oli parasta ja miten ryhmää tulisi jatkossa kehittää.

Kyselyjä lähetettiin yhteensä 15 asiakkaalle ja vastauksia saatiin yhdeksän. Kyselyyn osallistui starttiryhmän pilottihankkeessa syksyllä 2017 mukana olleita asiakkaita ja starttiryhmään 2018 keväällä osallistuneita asiakkaita. Vastanneista kaksi oli miehiä ja seitsemän naisia. He olivat iältään 41–80 vuotiaita. Vastajaat arvioivat fyysisen kuntonsa huonon ja hyvän välille. Ensisijaisen tiedon starttiryhmästä vastaajat saivat terveysasemalta ja terveysaseman lääkäri tai sairaanhoitaja oli suositellut heille starttiryhmää.

Vastauksista ilmeni, että he olivat saaneet eniten tietoa liikuntaan liittyvistä asioista sekä tietoa erilaisista liikkumismahdollisuuksista. He olivat kokeneet saavansa erittäin paljon kipinää omannäköisen liikunnan aloittamiseen. Vastajaat olisivat kuitenkin kaivanneet enemmän tietoa terveyteen liittyvistä asioista.

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttiryhmän kyselyn vastaajat arvioivat kyselyssä starttiryhmän palveluita. Erittäin hyvänä palveluna koettiin kuntosali- ja jumppapalvelut. Kyselyssä saatujen vastausten mukaan osallistujat kokivat kuntosali- ja jumppapalvelut erittäin hyvinä. Heikoimmaksi palveluksi oli koettu tuolijumppa.

Starttiryhmäläisten mielestä mielekkäimmät lajikokeilut olivat kuntosali ja vesijuoksu. Vastauksista ilmeni, että ryhmäläisistä seitsemän pitää aktiivista arkea tai liikkumista yllä kävelyllä, kuusi heistä kuntosaliharjoittelulla ja viisi vesijuoksulla. Muilla tavoilla, kuten vesijumpalla vastaajat arvioivat jatkavansa aktiivista arkea/liikkumista. Kyseistä arkiliikuntaa arvioitiin harrastettavan 2-4 kertaa viikossa.

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden mukaan starttiryhmässä parasta olivat mukavat ohjaajat, kiireettömyys, yhteis- ja ryhmähenki sekä ryhmän tuki. Mielekkäimmäksi koettiin tutustuminen eri liikuntalajeihin. Säännöllisyys ja terveyden kohentuminen ja monipuolisuus. Myös ryhmän aktivoiva vaikutus ja positiivinen ilmapiiri koettiin hyväksi.

### **6.3.3 Ryhmähaastattelu**

Kehittämistyössä käytettiin ryhmäkeskustelua, koska se sopi tilanteeseen parhaiten ja se koettiin käyttökelpoiseksi. Ryhmähaastattelu muistuttaa enemmän keskustelua kuin haastattelua ja se sopii tilanteisiin, joissa halutaan syvällisesti selvittää esimerkiksi, mitä ihmiset todella ajattelevat tai miksi he käyttäytyvät tietyllä tavalla. (Ojasalo & Moilanen 2014).

Ryhmäkeskustelun avulla saatiin kehitettyä starttiryhmän liikuntapolkumallia paremmaksi palveluksi sekä asioissa päästiin paljon syvemmälle.

Ryhmäkeskustelu toteutettiin Myyrmäen urheilutalon kokoustilassa huhtikuussa 2018. Tähän keskusteluun kutsuin sähköpostin välityksellä vapaaehtoisia asiakkaita, jotka olivat osallistuneet starttiryhmään syksyn 2017 ja keväällä 2018 aikana. Ryhmäkeskusteluun osallistui viisi naista ja yksi mies.

Aluksi ryhmäkeskustelussa selvitettiin mitä varten keskustelua käytäisiin ja millaisia asioista siellä keskusteltaisiin. Kerroin heille, että keskustelisimme yhdessä heidän osallistumiskokemuksistaan starttiryhmään sekä heidän mahdollisista kehitysideoista koskien starttiryhmän sisältöä. Keskustelu nauhoitettiin kehittämistyön tarpeisiin, joten pystyin keskittymään haastattelun etenemiseen ja syventämään vastauksia mahdollisin lisäkysymyksin. Haastattelumuotona oli strukturoimaton haastattelu eli keskustelimme vapaamuotoisesti starttiryhmisiin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksista ja kehitystarpeista. Nauhoitettu ryhmäkeskustelu litteroitiin eli kirjoitettiin auki, minkä jälkeen ne analysoitiin.

Aikaisemmat kokemukset liikunnasta olivat olleet heikkoja ja satunnaisia. Vaikeimmaksi seikaksi koettiin lähteminen kodista liikkeelle. Monella heistä sairaudet olivat vaikuttaneet liikunnan aloittamiseen ja sopivan liikuntamuodon löytämiseen. Asiakkaiden mielestä pelastus oli koettu osallistumalla starttiryhmään.

Ryhmäkeskusteluun osallistuneiden mielestä Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmä vahvisti osallistujien liikuntatottumuksia ja eri lajikokeilut koettiin hyvinä. Ryhmässä tutustuttiin uusiin ihmisiin ja ryhmäläisten mielestä oli mukava kuulla jokaisen oma tarina. Starttiryhmän tapaamiset katkaisivat työviikkoa ja ryhmässä käyminen teki ”pääkopalle hyvää”. Osallistujat kokivat, että ryhmähenki toimi hyvin ja kunto koheni. Yksi haastateltavista oli kulkenut aluksi ryhmään rollaattorilla, kurssin loputtua hän ei ollut enää käyttänyt rollaattoria.

Asiakkaat kertoivat, että usealla vastaajista kuntosaliharjoittelu oli houkutellut jo pitkään, mutta sinne ei ollut tullut lähdettyä yksin. Tasapainoharjoittelu koettiin leikkisäksi ja vaikeaksi, koska sitä ei oltu kokeiltu koskaan aikaisemmin. Osallistujat kokivat, että tasapainoharjoittelusta sai hyviä vinkkejä kotiin. Keskustelussa ilmeni myös, että tuolijumppa osoitautui tehokkaaksi ja osallistujat oivalsivat, että samoja liikkeitä voisi harrastaa kotiloissakin. Toiveena haastattelussa nousi esille, että kamppailulajeja toivottiin kokeiltavaksi starttiryhmässä. Asahi, joka ei ole repivää ja haastavaa olisi sopiva liikkumismuoto mahdolli-

semman monelle. Tutustumiskertoja toivottiin enemmän kuntosaliharjoittelusta ja vesi-juoksutekniikasta.

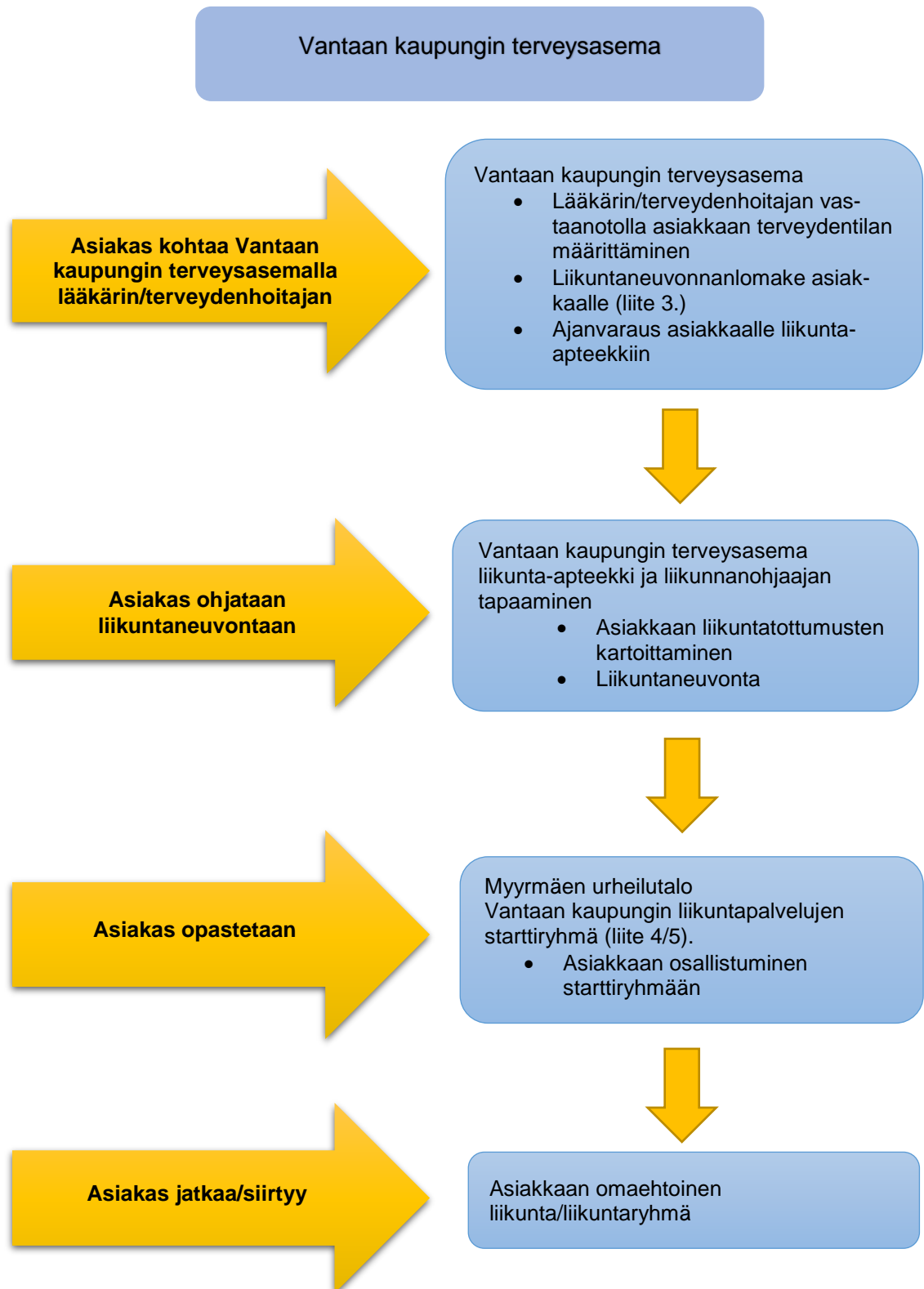
Lopuksi jokainen kertoi, kuinka oli jatkanut liikunnan parissa starttiryhmän jälkeen. Säännöllinen liikuntaryhmä koettiin tärkeäksi. Kolme haastateltavista kertoi käyvänsä Vantaan liikuntapalveluiden liikuntaryhmissä tai liikuntaseuran liikuntaryhmässä.

#### **6.3.4 Kiteyttäminen**

Asiakkaan liikuntaneuvonnan palvelupolku Vantaan kaupungin terveysasemalla on esitetty kuviossa 5. Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin kannalta kiteyttämisympäristössä oli tärkeää määritellä, miten ja missä tilanteissa Vantaan kaupungin terveysaseman asiakkaat käyttäisivät palvelua. Lopputuloksena syntyi selkeä kokonaiskuva liikuntapalvelupolun vaatimuksista asiakkaiden kannalta.

Ensimmäinen kohtaaminen asiakkaalla oli Vantaan kaupungin terveysasemalla terveydenhoitoalan ammattilaisen luona, jolloin hoitaja tai lääkäri arvioi asiakkaan terveydentilan sekä varasi asiakkaalle ajan terveysaseman liikunta-apteekkiin liikunnanohjaajan liikuntaneuvontaan. Toinen kohtaaminen asiantuntijan kanssa tapahtui liikuntaneuvojan luona liikunta-apteekissa terveysasemalla, jossa keskustellaan asiakkaan kanssa liikuntatottumuksista.

Tässä tapaamisessa motivoidaan ja ohjataan asiakasta sopivien liikuntapalvelujen tai omaehtoisen liikkumisen pariin sekä kerrotaan starttiryhmän liikuntapalvelupolusta. Kolmas palvelun kohtaamispiste oli liikunta- ja hyvinvointialan palveluntarjoajan luona, Myyrmäen urheilutalolla liikuntapalvelujen starttiryhmissä. Asiakas osallistuu Vantaan liikuntapalvelujen starttiryhmiin ja saa starttiryhmissä tietoa liikunnan vaikutuksista ja oman liikuntamuodon löytämisestä. Sekä viidennessä kontaktipisteessä starttiryhmän jälkeen asiakas ohjataan liikkumaan itsenäisesti tai harrastamaan liikuntaa liikuntaryhmään.



Kuviossa 5. Vantaan kaupungin terveysaseman asiakkaan liikuntaneuvonnanpalvelupolku.



Kyselyn ja ryhmäkeskustelun asiakaskokemus antaa viitteitä liikuntaneuvonnan palvelupolun soveltuvuudesta ja käytettävyydestä. Palvelu täytti odotukset ja liikuntaneuvonta koettiin hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Teoria- ja ryhmäkeskustelun asiakaspalaute olivat monilta osin samansuuntaisia, minkä voi tulkita rakennetun teoriapohjan vahvuudeksi. Ryhmäkeskustelussa syntynyt keskustelu tavoitteesta ohjasi tarkentamaan tavoitteet konkreettisiksi.

### **6.3.5 Seulominen ja toteuttaminen**

Tässä kehittämistyössäni määriteltiin asiakkaan palvelupolku terveysasemalta Vantaan liikuntapalvelujen palveluiden pariin sekä laatimalla yksityiskohtainen kuvaus starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallista. Seulominen ja toteuttaminen aloitettiin luomalla kysely starttiryhmän asiakkaille. Kysely toteutettiin asiakkaille, jotka olivat osallistuneet Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmään syksyllä 2017 ja keväällä 2018.

Kyselyjen perusteella ilmeni tarve luoda starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli asiakkaille, jota Vantaan kaupungin liikuntapalvelut sekä Vantaan kaupungin terveysasemat jatkossa käyttävät ohjatessaan asiakasta matalan liikunnan aloittamiseen terveysaseman kautta. Kehittämistyön tuotoksena luotu Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli on suunniteltu vahvistamaan Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen ja terveysasemien tiedonvälitystä henkilöstölle. Sen tarkoituksena on luoda helppokäyttöinen väline yhtenäisen tiedon jakamiseksi ja yhteistyön vahvistamiseksi.

## 7 Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli

Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalliin (liite 8.) kuviossa 6 on koottu toteuttavat tahot, henkilökunnan toiminta ja asiakkaan rooli. Mallissa lähettäjänä voi toimia liikuntaneuvontaan esimerkiksi terveysaseman lääkäri tai terveydenhoitaja. Mallissa ilmenevät kunnan liikuntaneuvontapalvelut sekä muiden (seurat, yhdistykset) tahojen liikuntapalvelut. Lisäksi mallissa kuvataan asiakkaan rooli eri tilanteissa. Tärkeä osa liikuntaneuvontaa on myös asiakkaan omatoimisen liikunnan tukeminen.



Kuva 6. Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli.

## 7.1 Mallin käyttö

Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumallin tavoitteena on luoda kuntalaisille matalan kynnyksen tie liikunnan pariin. Antaa liikuntaneuvontaa kuntalaisille ja lisätä tietoa liikkumisen mahdollisuuksista.

Taulukossa 3 on kuvattu mallin kohderyhmä ja tavoitteet. Siitä löytyy, mitä lisäarvoa malli tuottaa asiakkaalle ja yhteistyötahoille sekä taulukossa kuvataan palvelun henki.

Taulukko 3. Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumallin käyttö.

Kohderyhmät	Tavoitteet	Lisäarvo	Palvelun henki
Kuntalaiset	Fyysisen aktiivisuuden lisääminen Elämäntapamuutos Hyvinvointi Sairauksien ennaltaehkäisy Yhteistyö	Liikuntaneuvonta Liikkumisen mahdollisuudet Oma hyvinvointi Yhteistyö- ja verkostoituminen Työkalu	Asiakaskeskeinen palvelu Kannustaen Motivoiden Yhteisymmärrys Tuki

## 7.2 Työkalu

Terveysasemien henkilökunnalle (lääkäreille, terveydenhoitajille, sairaanhoitajille) starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli tarjoaa kanavan ohjata terveysaseman asiakkaita liikunnan pariin. Malli luo mahdollisuuden tavoittaa liikuntaneuvonnan asiakkaat, joille fyysisen aktiivisuuden lisääminen on välttämätöntä. Malli tarjoaa tietoa, tukea ja neuvoja liikunnan aloittamisesta ja liikunnan hyödyistä. Lisäksi se luo mahdollisuuden kokeilla erilaisia liikuntalajeja. Malli tarjoaa yhteistyöpohjan terveysasemien ja liikuntapalvelujen välille sekä mallin kautta palveluntarjoajat saavat ajankohtaista tietoa läheteasiakkaiden määrästä sekä muista liikuntapalveluista alueella.

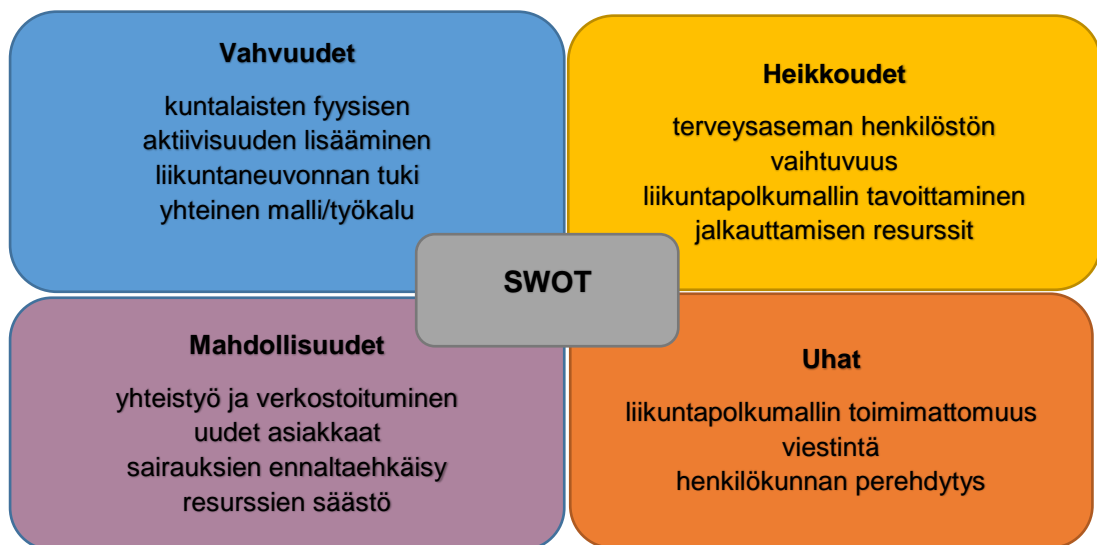
## 7.3 Odotetut hyödyt, arviointi ja resurssit

Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumalli hahmottaa liikuntakäyttäytymisen muutoksen keskeisiä tekijöitä. Mallilla tavoitetaan aikaista paremmin liikunnasta terveytensä edistämiseksi hyötyvät asiakkaat. Palvelu mallissa on maksutonta ja malli sisältää opastusta sekä neuvontaa terveystuella. Tämä liikuntapalvelupolkumalli kasvattaa Vantaan kaupun-

gin terveysasemien liikuntaneuvontaosaamista ja voi edistää väestön fyysistä aktiivisuutta, terveyttä ja työkykyä. Liikuntaneuvonta on kohdistunut ennen kaikkea matalan liikunnan aloittamiseen ja malli koetaan tervetulleena palveluna kuntalaisille.

Vantaan kaupungin terveysasemien hoitohenkilöstöllä on hyvät valmiudet liikuntaneuvonnan toteutukseen terveystoiminnan osalta, mutta liikuntakäyttäytymistä edistäviä tekijöitä tunnetaan heikommin tai niitä ei ole systemaattisesti hyödynnetty. Terveysasemien henkilöstön vaihtuvuus vaikuttaa mallin käyttöönottoon ja jalkauttamiseen. Niukkenevat henkilöstöresurssit ja työntekijöiden heikko perehdytys estävät mallin leviämistä hoitohenkilökunnan tietoon. Malli tarjoaa terveystoiminnan palvelupolun terveydenhoidon ammattilaisille, liikuntapalveluiden henkilökunnalle sekä kuntalaisille. Malli antaa mahdollisuuksia tavoittaa, kehittää palveluita ja auttaa verkostoitumaan paremmin terveydenalan hoitohenkilökunnan kanssa.

SWOT- analyysin avulla yhteen koottiin starttiryhmän liikuntapolkumallin jalkauttamiseen vaikuttavat asiat ja tekijät (kuva 7). Kriittiset tekijät jaoteltiin vahvuuksiin ja heikkouksiin. Mahdollisuuksiin ja uhkiin sisällytettiin ne asiat, jotka kohdistuvat malliin sisä- ja ulkopuolelta.



Kuva 7. Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallin SWOT- analyysi.

Heikkouksiin pystytään vaikuttamaan sitouttamalla terveysasemien henkilökunta toimintaan. Näin pystytään ehkäisemään vaihtuvuutta terveysasemien henkilöstön keskuudessa. Tiedostamalla liikuntapolkumallin ongelmakohtat pystytään vaikuttamaan mallin sujuvuuteen. Kehittämällä yhteistyötä ja viestintää terveysasemille saadaan malli paremmin henkilöstön tietoisuuteen.

## 8 Pohdinta

Kehittämistyön tuotoksena syntyi starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli. Malli on työkalu Vantaan kaupungin terveysaseman hoitohenkilökunnalle. Malli tarjoaa tietoa ja neuvoja ohjata kuntalaisia liikunnan pariin. Luotu malli tarjoaakin tärkeän tutkimusaiheen ja on hyvä esimerkki asiakkaan liikkumisen seurannasta ja sen toteutumisesta perusterveydenhuollossa.

Kehittämistyö tarjoaa Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen ja Vantaan kaupungin terveysasemien työntekijöille uudenlaisia menetelmiä tutustuttavaksi ja vahvistaa asiakkaiden ja henkilöstön osallisuutta kokonaisuudessa. Kehittämistyön tuotos starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli on visuaalinen ja se tarjoaa Vantaan kaupungin liikuntapalveluille ja Vantaan kaupungin terveysasemille uuden näkökulman palvelujen ja viestinnän kehittämiseksi jatkossa.

Kehittämistyönprosessi lähti liikkeelle aiheen valinnasta. Aiheen valinta ja sen kiinnostavuus olivat mielestäni merkittävässä roolissa. Toimin kunnan liikunnanohjaajana terveysasemalla liikunta-apteekissa ja aiheen valinnan kriteereinä olivat itselleni tärkeäksi koemat asiat, ajankohtaisuus sekä työn tarkoituksenmukaisuus. Keväällä 2017 keskustelin työpaikallani kehittämistyön aiheesta ja keskustelussa tuli esille kaksi mahdollista aihetta, joista valitsin nyt tehdyn kehittämistyön aiheen.

Aiheen valinnan jälkeen laadin projektisuunnitelman, jonka laatimista varten tarkastelin aiheeseen liittyvää kirjallista aineistoa, artikkeleita, lehtiä, samankaltaisesta aiheesta tehtyjä mahdollisia aiempia tutkimuksia, opinnäytetöitä sekä väitöskirjoja. Kehittämistyössä käytetyn teoria-aineiston suhteen olin kriittinen, koska tahtotilanani oli käyttää mahdollisimman uutta teoria-aineistoa, jotta kehittämistyöstäni tulisi mahdollisimman uuden aikainen toimiva kokonaisuus. Kuitenkin jotkut lähdeaineistot olivat vanhempia ja jouduin niitä käyttämään, koska uudempaa tietoa niistä ei ollut saatavilla. Käyttämällä kehittämistyössä mahdollisimman uutta tietoa teoriaosuuden pohjalla oli merkitystä tämän tutkimuksen luotettavuuteen eli validiuteen.

Kehittämistyöni aihealueen koin erittäin mielekkääksi, koska minulla oli jo aikaisempaa asiantuntijuutta työn aiheesta ja siihen kohdistuvista asioista, kuten esimerkiksi tietoa terveysliikunnasta ja sen vaikutuksista terveyteen. Kehittämistyön aikana pystyin syventämään asiantuntijuuttani ja opin paljon uutta. Tutkijana minun tuli perehtyä hyvin aiheeseen liittyvään teoriaosuuteen ja tuoda työn pääteeman keskeisimmät ajatukset esille teoriassa. Teoriaosuudessa käytin hyvin runsaasti kirjallisuutta, jotta pohjatyö olisi mahdollisimman

laaja ja kattava. Asioiden pohdiskelun eli reflektion ja sen pohjalta tehtyjen johtopäätösten tekemisen koin itseni kohdalla mielekkääksi. Asioiden yksityiskohtiin perehtymisessä oli suuri merkitys asian kokonaisvaltaisen ymmärtämisen kannalta.

Tutkimusmenetelmien valinnassa onnistuin mielestäni hyvin, sillä kehittämistyö on kokonaisuudessaan teorian, tutkimusaineiston ja omien näkemysten välistä vuoropuhelua, jossa erilaisia havaintoja on yhdistetty toisiinsa. Kehittämistyöni voin todeta olevan luotettava, sillä tutkimuskohde ja tulkittu materiaali on sovitettu yhteen. Yhteensovittamisen tuloksena starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli on luotu ja malli jalkautetaan Vantaan kaupungin terveysasemille.

Kehittämistyössä käytettyjä menetelmiä (havainnointi, kysely ja ryhmäkeskustelu) voi suositella työyhteisöihin, jotka ovat valmiit pitkäjänteisen kehittämistyöhön erilaisine prosessivaiheineen. Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa ja yhteisöllinen oppiminen ovat hyviä tekijöitä toimimaan parhaimmillaan käsi kädessä prosessin edetessä, jossa etenkin uusia toimintoja halutaan jalkauttaa ja kehittää.

Kehittämistyön tavoite tuki Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen ja terveysasemien osallisuuden vahvistamista palveluiden kehittämisessä. Palvelun tuottajilla tulee olla tähän tarvittavat tiedot ja taidot. Kun yhdistetään kaupungin eri toimialoja osaaminen kasvaa ja monipuolistuu. Tutkimuksen ja kehittämisen rajapinta sekä yhteistyömallit ja eri osapuolien vaikuttavuus ja osallistuminen, osallistaminen ja yhteistyökyvykyys vaikuttavat palvelun kehitykseen ja siitä koettuun palvelukokemukseen.

Palveluiden tulee olla helposti saavutettavissa sopivalla paikalla, sopivaan aikaan ja vielä siten, että saatu palvelu ylittää liikunnan harrastajan odotukset. Vantaan liikuntapalveluiden käyttökertoja ja liikunta-apteekki asiakkaita pyritään siis lisäämään aktivoimalla sekä nykyisiä liikkujia, että tällä hetkellä liikuntaa kokonaan harrastamattomia. Heille tarjotaan jo olemassa olevia palveluita ja niistä parannettuja muotoja. Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli lisää yhteistyötä toimijoiden.

Aikaisemmilla tutkimustöillä on kehitetty yhteistyötä apteekkien kanssa sekä luotu ja ideoitu erilaisia liikunta-apteekkipalveluita (liikunta-apteekki.fi). Projekteja on tehty myös terveysliikunnan vaikuttavuudesta. Liikuntaneuvonnasta, menetelmistä ja vaikuttavuudesta on olemassa hyvä yleiskuva. Jatkossa tulisikin tutkia tarkemmin siihen sisältyviä alakokonaisuuksia. Näin saataisiin yksityiskohtaisempia tuloksia ja havaintoja liikuntaneuvonnan tarkoituksenmukaisesta toteuttamisesta. Starttiryhmän liikuntapolkumalli onkin juuri vas-

taus tähän. Mallilla vastataan ja seurataan paremmin kuntalaisten liikuntakäyttäytymistä sekä edistetään toimintaa liikuntaneuvonnassa.

Liikuntakäyttäytymisen muutos edellyttää asiakkaan omakohtaista havahtumista muutoksen tarpeeseen ja hyötyyn. Ryhmäkeskustelussa korostui henkilökohtaisen terveystutkimuksien ammattilaisten rooli hyvinä herättäjinä. Jotta motivaatio kantaisi pidemmälle, terveysriskin lisäksi tarvitaan asiakkaan uskoa toiminnan hyötyyn sekä omiin kykyihin. Onnistuneen käyttäytymisen muutoksen aikaansaaminen ja ylläpitäminen arjessa edellyttää pystyvyysuskoa ja itsesäätelytaitoja sekä elämänmuutokselle suotuisaa elämäntilannetta. Tässä työssä kehitetty liikuntaneuvonnan malli on rakennettu terveystutkimuksen ja elämäntapojen muutoksen teorian perusteella ja se ohjaa uudistamaan liikuntaneuvonnan toimintatapaa.

### **8.1 Palvelumuotoilun soveltuminen liikuntapalvelujen tuottamiseen**

Palvelumuotoilun avulla liikuntapalvelut voivat kehittää uusia tapoja tunnistaa ja kohdata kuntalainen. Kuntalaisia voidaan osallistuttaa liikuntapalvelujen kehittämiseen. Käyttäjälähtöisellä näkökulmalla voidaan jakaa palveluja ja on mahdollista tarjota palvelumuotoilun avulla uudenlaisia keskusteluareenoita kuntalaisille. Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli kuvaa visuaalisesti asiakkaan palvelupolkua Vantaan kaupungin terveysasemalta aina matalan kynnyksen liikunnan pariin. Malli vastaa kuntalaisten tarpeisiin, koska sillä tarjotaan kuntalaisille palvelupolkua liikunnan pariin.

Kyseinen malli soveltuu kaiken ikäisille kuntalaisille ja lisäksi, sillä tavoitetaan parhaiten liikkumattomat kuntalaiset. Näin saadaan lisättyä liikunnan aloittamista kuntalaisten keskuudessa, sairauksien ehkäisyssä ja sekä pitkällä tähtäimellä säästöä tulee terveydenhuollon kustannuksissa. Palvelujen kehittäminen julkisella sektorilla on haasteellista niukenevilla resursseilla sekä henkilöstön vaihtuvuudella organisaatioissa. Haasteena asiakkaan näkökulmasta voi ilmetä liikuntapalvelupolkumallin palvelupolun ongelmakohdat, kuten esimerkiksi tiedon puutteellisuus palvelusta. Ongelmakohtina palvelupolussa voidaan pitää Vantaan terveysasemien henkilöstön vaihtuvuus, tiedonpuute sekä yhteistyön puuttuminen.

### **8.2 Yhteistyö**

Tämän kehittämistyön onnistumisen kannalta oli tärkeää yhteistyö Vantaan kaupungin terveyskeskuksen henkilökunnan kanssa ja starttiryhmässä olleiden asiakkaiden osallistuminen ja sitoutuminen. Yhteistyö sujui hyvin alusta alkaen terveysaseman henkilökunnan (lääkäri, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja) kanssa. Terveysaseman henkilökunnan

kanssa oli helppo keskustella asioista (palvelupolku, kontaktipisteet, liikuntaneuvonta, liikkumisresepti), jotka olivat tärkeitä kokonaisuuksia mallin luomisessa.

Tällä hetkellä Vantaan kaupungin terveysasemilla on käytössä tiedotteet ja mainokset sekä liikuntaneuvonnanlomake asiakkaalle. Lomakkeen asiakas täyttää hoitajan tai lääkärin vastaanotolla ja hänelle varataan käynti liikunta-apteekkiin vastaanotolle. Osalle Vantaan kaupungin terveysaseman henkilökuntaa lomake on tuttu, mutta osa ei vielä tiedosta liikunta-apteekin olemassaoloa terveysasemalla. Tähän tulisi tulevaisuudessa enemmän kiinnittää huomiota, koska liikunnalla on suuri merkitys sairauksien ehkäisyssä ja sairaskulujen vaikutuksissa. Tulisi pyrkiä sitouttamaan Vantaan kaupungin terveysasemien työntekijöitä enemmän ja ohjata tietoa heille oikeiden viestintäkanavien kautta (sähköposti, infot ja tiedotteet).

Keskusteluissa terveysaseman henkilökunnan kanssa kävi kuitenkin ilmi, että liikuntaneuvonta-asiat tulisi jalkauttaa lääkärin/hoitajan vastaanotolle, koska nyt se on ollut hyvin tapauskohtaista asiakkaiden suhteen. Mallin jalkauttaminen vaatii useita kohtaamisia, mallin esittelyä sekä hyödyn perusteluja. Resurssit ovat tässä kohtaa rajalliset. Liikuntaneuvonnanlomaketta on kuitenkin otettu enemmän käyttöön ja sitä tulisikin jatkossa hyödyntää enemmän. Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli koettiin terveysaseman henkilöstön mielestä hyvin tarpeelliseksi työvälineeksi. Koulutusta ja tiedotusta tulisi lisätä mahdollisuuksien mukaan huomioiden resurssit ja ajankäyttö.

Liikuntaneuvonnan vaikuttavuuden arviointiin tulisi jatkossa kiinnittää erityistä huomiota. Vantaan kaupungin terveysasemien potilasjärjestelmään kirjataan asiakkaan tavoite. Näin tavoitteeseen pääsyn tuloksellisuutta voidaan arvioida ja tieto kulkeutuu paremmin myös lähettävälle taholle. Lähettävä taho saakin palautetta liikuntaneuvonnan subjektiivisesta vaikuttavuudesta suoraan potilasjärjestelmän kautta. Haasteena kuitenkin on, että terveydenalan henkilökunta muistaisi käydä seuraamassa asiakkaan tietoja. Tästä tulisikin säännöllisesti muistuttaa terveydenhuollon henkilöstöä.

### **8.3 Kehittämistyön arviointi**

Kehittämistyön alussa luotu projektisuunnitelma helpotti koko projektin tekemistä. Teoriaan ja tietoperustaan perehtyminen prosessin eri vaiheissa ja samaan tahtiin prosessikuvauksen auki kirjaaminen oli erittäin hyödyllistä ja opettavaista. Kaiken kaikkiaan prosessi oli kokonaisuudessaan onnistunut ja olin tyytyväinen työn lopputulokseen. Kirjallisesti täytetyn loppuarvioinnin ja keskustelun pohjalta voi todeta, että kehittämistyöhön laaditut tavoitteet täyttyivät hyvin.



Service Desing- palvelumuotoilun opinnot autoivat suuresti starttiryhmän liikuntapalvelupolkumallia tehtäessä. Kehittämistyössä mukailtu Tarja Ahosen SOTE palvelumuotoilun prosessimalli on yksityiskohtainen ja se mahdollistaa suuren ideamäärän jalostamisen luotettavalla tavalla. SOTE- malli on suositeltava palvelumuotoilua aloittaville organisaatioille uutena oppimisprosessina. Palvelumuotoilun menetelmien (havainnointi, haastattelu, kysely ja ryhmäkeskustelu) monipuolinen käyttö opetti syventymään palvelumuotoiluprosessiin ja paneutumaan sen eri menetelmiin tavoitteiden mukaisesti.

Osa näistä osoittautui hyvin tärkeiksi ja menetelmien käyttö yllätti esim. havainnointi terveysasemalla. Käytettyjen menetelmien valintaa kokonaisuudessaan voidaan pitää onnistuneena ja niiden monipuolisuus auttoi toteuttamaan prosessia monin tavoin. Vaikka palvelumuotoilu vie aikaa, saavutetaan sillä aito asiakasymmärrys, joka mahdollistaa kohdennettujen palveluiden tuottamisen. Lisäksi prosessi mahdollistaa uusien palveluinnovaatioiden synnyn varsinaisen prosessin oheistuotteena. Olin perehtynyt eri menetelmiin itsenäisesti ja näin ollen työ edistyi hyvin.

Kehittämistyössäni haastattelut, kysely sekä ryhmähaastattelu olivat vapaaehtoisia ja niihin kutsuttiin mukaan asiakkaat ja terveyskeskuksen henkilökunta. Kyselyssä oli saatekirje, jossa olennaiset ja tärkeät pääpiirteet olivat selkeästi esillä. Asiakkaille laaditulla kyselyllä pystyttiin hyvin myös selvittämään, mitkä asiat auttavat onnistumista omaehtoisen liikuntatapamuutokseen.

Opin kehittämistyön aikana huimasti kuntayhteisön rakenteista ja sen kuinka pitkäjänteistä kehittämistyön täytyy olla ollakseen vaikuttavaa. Kehittämistyön tekeminen on ollut erittäin opettavaista. Liikunnan neuvonnan teoreettisuus on hyvin monialaista, joten kehittämistyöni kohdalla tärkeimmäksi katsomieni asioiden esiintuominen on niiden pohjalta kehittäminen, joka vaatii runsaasti aikaa ja syventymistä asioihin.

#### **8.4 Yhteenveto ja kehittämis ehdotukset**

Kehittämistyön lopputuotteena syntynyt starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli vastaa kohderyhmän tarpeisiin ja tukee liikuntaneuvonnan toteuttamista kunnassa. Tavoitteen mukaan malli on arjen työväline, joka jalkautetaan Vantaan kaupungin terveysasemien henkilökunnalle. Mallilla pystytään tuomaan matalan kynnyksen liikuntapalveluja enemmän esille ja nopeuttaa liikunnan suosittelamista osana hoitoa ja kuntoutusta. Mallin ansiosta tehdään enemmän yhteistyötä Vantaan kaupungin terveysasemien henkilökunnan kanssa sekä edistetään liikunnan ilosanomaa. Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli aut-

taa visuaalisesti hahmottamaan paremmin asiakasymmärryksen muodostumisen aina liikuntapalvelupolkumallin toteutumiseen saakka.

Kehittämistyön aikana nousi esille muutamia tutkimusaiheita, joita voisi toteuttaa jatkossa. Jatkokehittämissuunnitelman yhteydessä tehtäisiin systemaattista arviointia toteutuneista hyödyistä ja kokemuksista. Esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua voisi selvittää, miten terveysaseman työntekijät (lääkärit/terveydenhoitajat) ovat kokeneet starttir ryhmän liikuntapolkumallin. Mihin suuntaan heidän mielestään ollaan menty tämän mallin jalkauttamisen jälkeen. Etenkin miten malli on sujunut terveysasemilla ja millaisia ongelmakohtia on havaittu mallin käytössä. Lisäksi voisi kartoittaa terveysasemien hoitohenkilökunnan kokemuksia yhteistyöstä Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden kanssa.

Starttir ryhmän liikuntapalvelupolkumallin kehittämisessä ja jalkauttamisessa tulevaisuudessa on hyvä kiinnittää huomiota seuraaviin asioihin:

- laajempi yhteistyö Vantaan kaupungin terveyskeskusten henkilökunnan kanssa
- liikuntareseptin ja starttir ryhmän liikuntapolkumallin jalkauttaminen Vantaan kaupungin terveysasemille liikuntaneuvonnan apuvälineeksi
- Vantaan kaupungin starttir ryhmän toiminnan kehittäminen, palvelun laajentaminen ja tiedottaminen
- palvelun linkittäminen paremmin sosiaali- ja terveystoimialan ammattilaisten palvelutarjottimelle
- palvelun avaaminen monipuolisemmin kuntalaisten käyttöön
- päättäjätason osallistaminen jalkauttamiseen
- digitaalisen palveluiden hyödyntäminen

## **8.5 Tulevaisuus**

Liikuntaan ohjaamista ja liikuntaneuvontaa tunnetaan terveydenhuollossa vielä liian vähän. Mahdollisuuksia ja valmiita toimintamalleja on kuitenkin olemassa ja niitä tulisi hyödyntää enemmän. Terveysasemien henkilökuntaa ja terveydenhuoltoa tulisi tukea liikuntaan liittyvissä asioissa. Näin ollen pystyttäisiin paremmin tukemaan väestöä terveyden edistämiseksi ja sen osana liikunnan lisäämiseksi. Alati kasvava tarve onkin ennaltaehkäisevällä toimenpiteillä, kuten terveyden ylläpitämisellä pidempään omaehtoisilla valinnoilla on yhteiskunnassa.

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen ja matalan kynnyksen liikunnan kysynnän uskotaan kasvavan koko ajan ja onkin mielenkiintoista nähdä, millaisen roolin seurat ottavat liikuntapalveluiden organisoinnin jaossa kuntien ja yksityisen sektorin kanssa. Yhteistyö toimialojen välillä ja panostus liikkumiseen vaikuttavat olevan keskeisissä rooleissa terveyden edistämisessä. Sekä laaja-alaisemmin toimiessaan matalan kynnyksen ryhmät voisivat olla merkittävä kansanterveyden edistämisen keino tulevaisuudessa.

Yksityisen sektorin rooli on kuitenkin kasvanut liikuntapaikkojen rakentajana ja ylläpitäjänä koko ajan sekä palvelujen ja -hyödykkeiden tarjoamisen lisäksi. Terveys- ja hyvinvointimatkailu on ollut myös suuressa kasvussa ja varmasti kasvaa tulevaisuudessa koko ajan lisää. Fyysisesti passiiviset ja inaktiiviset asiakkaat ovat Vantaan kaupungin liikuntapalveluille ja terveysasemille tärkeä kohderyhmä ja heihin halutaan panostaa entistä enemmän.

## Lähteet

Absetz, Pilvikki & Hankonen, Nelli. 2011. Elämäntapamuutoksen tekeminen terveydenhuollossa. Lääketieteellinen aikakauskirja. Duodecim. Nro 21.

Ahonen, Tarja. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja Sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Painokiila Oy, Nummela.

Ahrne, Göran & Eriksson-Zetterguist, Ulla 2011. Att få kuskap om samhället genom intervjuer. Malmö. Liber.

Aittasalo, Minna, Taulaniemi Annika & Pukallio, Anne. 2014. Liikuntaneuvonta. Helsinki. SanomaPro.

Apotti-hanke 2018. Luettavissa <http://www.apotti.fi/apotti-hanke/>. Luettu 17.8.2018.

ED Design Oy, 2016. Palvelumuotoiluopas. Luettavissa: <http://www.ed-design.fi/2016/02/02/palvelumuotoilun-opas-julkaistu>. Luettu: 21.8.2018.

Fogelholm, Mikael. 2011. Terveysliikunta- fyysinen aktiivisuus terveyden edistämässä. Kustannus Oy Duodecim. 2. uudistettu painos.

Henkilöstökertomus (2016). Sivistystoimen toimialan henkilöstökertomus 2016. Vantaan kaupunki. Sivistystoimi. Luettavissa: [www.vantaa.fi](http://www.vantaa.fi). Luettu 15.10.2017.

Kehusmaa, Kirsti. 2010. Strategiatyö-organisaation voimanlähde. Kauppakamari.

Kettunen, Elise. 2013. Liikuntaneuvonnan kehittäminen ihmisen elintapamuutoksen näkökulmasta. Kehittämistyö. Haaga-Helia Amk.

Kivimäki, S. & Tuunanen, K. 2014. Liikuntaneuvonnan tila kunnissa. Likes- tutkimuskeskus. Jyväskylä.

KKI 2011. Luettavissa: <https://www.kkiohjelma.fi/>. Luettu 22.8.2018.

KKI 2016, Liikkujan Apteekki Saatavilla:

[http://www.kkiohjelma.fi/tapahtumat\\_ja\\_kampanjat/liikkujan\\_apteekki](http://www.kkiohjelma.fi/tapahtumat_ja_kampanjat/liikkujan_apteekki). Luettu 2.2.2018.

Kolu, P., Vasankari, T. & Luoto, R. 2014. Liikkumattomuus ja terveydenhuollon kustannukset. Lääkärilehti. Duodecim.

Kuntaliitto 2016. Luettavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut>. Luettu 20.8.2018.

Likes (2016). Vantaan liikuntapalveluiden strategia. 2016. Luettavissa: [http://www.vanda.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/105076\\_Valtuustokauden\\_2013-2016\\_strategia.pdf](http://www.vanda.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/105076_Valtuustokauden_2013-2016_strategia.pdf). Luettu 10.9.2017.

Likes (2016). Vantaan liikuntapalveluiden strategia. 2016. Luettavissa: [http://www.vanda.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/105076\\_Valtuustokauden\\_2013-2016\\_strategia.pdf](http://www.vanda.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/105076_Valtuustokauden_2013-2016_strategia.pdf). Luettu 10.9.2017.

LIPAS. *Suomalaisen liikunnan tietopankki*. <http://ryoohki.sport.jyu.fi/lipas/>. Luettu 23.9.2017.

Löytänä, J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2. painos. Talentum. Hämeenlinna.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.

Moilanen, T. 11.1.-12.1.2018. Palveluliiketoiminnan yliopettaja. Service Design – Palvelumuotoilu. Lähiopetusluento Service design ja tuotekehitys palveluissa -kurssilla, Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Moritz, S. 2005. Service Design – A practical access to an evolving field. International School of Design. Köln.

Muutosta liikkeellä! Valtakunnallinen yhteiset linjaukset terveyttä ja hyvinvointia edistävään liikuntaan 2020. STM. 2013. Sosiaali- ja Terveysministeriön julkaisuja 2013:10. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3412-2>. Luettu 26.8.2018.

Nixon, N. W. 2016. Strategic Design Thinking: Innovation in Products, Services, Experiences and Beyond.

Nupponen, Ritva. 2011. Liikunta ja koettu hyvinvointi. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.

Ojasalo, K. & Moilanen, T. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Samona Pro Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013. <https://minedu.fi/etusivu>. Luettu 23.9.2017.

Pakarinen, Anne 2017. Haastattelu. 8.9.2017. Haastattelijana Inka Mannoja.

Reason, B, Lovlie, L. & Flu, M.B. 2016. Service Design Business - A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. USA. Copyright©2016 by Livework Studio Ltd.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2012. This service design thinking. Bis Publishers. Amsterdam.

Suni, Jaana & Husu, Pauliina. 2012. Toimintakyky ja terveystietämys. Sanoma Oy. Helsinki.

Temmes, A; & Välikangas, L. (2010). Strateginen ajautuminen. Juva: WSOYpro.

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla: <http://www.finlex.fi>. Luettu 23.9.2017.

THL, Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2015. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/sosiaali-ja-terveydenhuollon-talous/terveydenhuollon-menet-ja-rahoitus>. Luettu 23.9.2017.

Toropainen, E., Aittasalo M., Kukkonen-Harjula K. 2010. Liikuntaneuvonta yhteiseksi asiaksi. UKK- instituutti. Tampere.

Toropainen, E., Rinne M., Aittasalo M. 2010. Liikkumisresepti toimii yhteistyöllä. Lääkäri-lehti.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Tuunanen, K., Puurunen, A., Malvela, M. 2016. Laatu liikuntaneuvontaan. LIKES tutkimuskeskus. Jyväskylä.

UKK- Instituutti. 2014a. Liikuntapiirakka. Saatavilla: <http://.ukkinstituutti.fi>. Luettu 24.9.2017.

UKK- instituutti. 2014b. Liikkumisresepti. Saatavilla: <http://.www.ukkinstituutti.fi>. Luettu 24.9.2017.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.

Vantaa alueittain (2017). Vantaan kaupunki. Tilasto ja tutkimus. 2017. Luettavissa:  
[http://www.vantaa.fi/hallinto\\_ja\\_talous/tietoa\\_vantaasta/tilastot\\_ja\\_tutkimukset/vaesto\\_ja\\_ennuste](http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/tilastot_ja_tutkimukset/vaesto_ja_ennuste). Luettu 15.12.2017.

Vantaa. 2015, Liikunta-apteekit Vantaalla-esite. Saatavilla:  
[http://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa](http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa). Luettu 28.9.2017.

Vantaan kaupungin liikuntapalvelujen toimintakertomus 2016. Luettavissa:  
[http://www.vantaa.fi/hallinto\\_ja\\_talous/organisaatio/sivistystoimen\\_toimiala/liikuntapalvelut](http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/sivistystoimen_toimiala/liikuntapalvelut)  
. Luettu 24.9.2017.

Vantaan liikuntapalvelut 2015. Vantaan liikuntapalvelujen tulokortti 2015. Luettu 4.9.2017. <http://docplayer.fi/3527184-Vantaan-kaupunki-talousarvio-2015-taloussuunnitelma-2015-2018.html>

Vuori, I.2013. Liikuntaan ohjaaminen kuuluu terveydenhuollon tehtäviin. Suomen lääkäri-lehti. Duodecim.

Vuori, I. 2015. Liikuntaa lääkkeeksi. Readme.fi. Suomi.

Väänänen, Eija 2017. Haastattelu. 4.9.2017. Haastattelija Inka Mannoja.

# Liitteet

## Liite 1. Liikkumisresepti. UKK-instituutti

# Liikkumisresepti aikuisille



Nimi \_\_\_\_\_ pvm \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Sotu \_\_\_\_\_

### Nykyinen säännöllinen liikkuminen

		Päivänä viikossa	Tuntia viikossa	Minuuttia viikossa
Kestävyystyyppistä liikkumista	kevyesti, hieman hengästyen			
	reippaasti, kohtalaisesti hengästyen			
	rasittavasti, voimakkaasti hengästyen			
Lihaskuntoharjoittelua				
Tasapainoharjoittelua ja/tai ketteryyssiikuntaa (erityisesti yli 65-vuotiaille)				

### Liikkumisen riittävyys terveyden kannalta

riittävää  riittämätöntä

### Istumisen tauottaminen vähintään 2 tunnin välein

toteutuu  ei toteudu  ei mahdollista

### Liikkumisen tavoite

.....  
.....  
.....

### Liikkumisohje

Liikkumuodot tai -lajit	Päivänä viikossa	Kesto päivässä, minuuttia	Rasittavuus	
			kevyt/reipas/rasittava	Koettu kuormituneisuus (6–20)

### Lisäohjeet

- Esite \_\_\_\_\_  
 Ammattihenkilö \_\_\_\_\_ puh. \_\_\_\_\_  
 Muu \_\_\_\_\_

### Toteutumisen seuranta

Ammattihenkilö \_\_\_\_\_ puh. \_\_\_\_\_

- Käynti \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ klo \_\_\_\_ : \_\_\_\_  
 Puhelin \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ klo \_\_\_\_ : \_\_\_\_  
 S-posti \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Asiakkaan s-posti: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Liikkumisreseptin laatijan nimi ja allekirjoitus \_\_\_\_\_

[www.ukkinstituutti.fi/liikkumisresepti](http://www.ukkinstituutti.fi/liikkumisresepti)



# MIKÄ LIIKUNTA- APTEEKKI ON?

**Liikunta-apteekki on terveystiikunnan neuvontapiste, johon terveysaseman henkilökunnalla on mahdollisuus ohjata potilaitaan.**

**Liikunta-apteekkitoiminta on suunnattu erityisesti yli 40-vuotiaille, tyypin 2 diabetesta sairastavien henkilöiden liikuntaan aktivoimiseen.**

**Liikunta-apteekissa Sinua palvelee Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden liikunnanohjaaja.**

**Liikunta-apteekit sijaitsevat Korson, Koivukylän, Hakunilan, Tikkurilan, Myyrmäen ja Martinlaakson terveysasemilla.**

**Kysy lisää Sinua hoitavalta lääkäriltäsi tai hoitajaltasi.**



## Liite 3. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden liikunnan neuvonnan lomake



**Vantaa**

Vantaan kaupunki | Sivistystoimi  
Liikuntapalvelut

### HENKILÖKOHTAINEN LIIKUNTANEUVONTA

#### LIIKUNTA-APTEEKKI

- Hakunilan terveysasema, huone 121  
 Korson terveysasema, A-porras, I kerros  
 Myyrmäen terveysasema, III kerros, fysioterapia  
 Tikkurilan terveysasema, II kerros, huone 1  
 Martinlaakson terveysasema, V kerros  
 Koivukylän terveysasema, II kerros, huone 10

Tyhjennä lomake

Huom! Lomakkeen täyttävät vain hoitohenkilökunnan kautta liikuntaneuvontaan ohjautuvat

	Nimi	Henkilötunnus												
	Hoitava lääkäri/hoitaja													
	Hoitohenkilöstön huomiot liikuntaneuvonnoille:													
<p>Tervetuloa tapaamaan liikunnanohjaajaa Liikunta-apteekkiin. Tapaamisen tavoitteena on antaa henkilökohtaista tukea ja opastusta miten liikunta on omalla kohdallasi helppo ja turvallista aloittaa. Pyrimme myös yhdessä löytämään konkreettisen ja realistisen liikuntatavoitteen, johon olisit valmis sitoutumaan. Vastaamalla kysymyksiin ennakkoon tapaamisessa jää enemmän aikaa keskusteluun. Kiitos vastaamisesta ja tervetuloa!</p>														
<b>Aloituskysely</b>	<p>Laita rasti numeron kohdalle joka kuvaa parhaiten tämän hetkistä terveydentilaasi.  <b>Número 1 vastaa hyvin heikoksi koettua terveydentilaa ja número 5 vastaa erittäin hyvää terveyttä.</b></p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Hyvin heikko</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/> erittäin hyvä</td> </tr> </table>			1	2	3	4	5	Hyvin heikko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> erittäin hyvä
	1	2	3	4	5									
Hyvin heikko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> erittäin hyvä									
<b>Täytetään ennakkoon ja tuodaan täytettynä tapaamiseen. Tiedot ovat luottamuksellisia.</b>	<p><b>Onko sinulla joku liikunnasta rajoittava sairaus tai haitta?</b>  <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei</p> <p>Kuinka usein olet keskimäärin liikkunut viimeisen vuoden aikana?                  Liikkumiseksi lasketaan tässä vähintään 20-30 min. ainakin lievästi hengästyttävä liikunta.  <b>Ruksaa sopivin vaihtoehto</b>  <input type="checkbox"/> 0 kertaa viikossa <input type="checkbox"/> 1-2 kertaa viikossa <input type="checkbox"/> 3 kertaa viikossa tai useammin</p>													
Mikä on tällöin ollut tavallisin liikuntamuoto?														
Minkälaisesta liikunnasta pidät?														
Mikä on suurin este liikkumisesi?														
Oletko kiinnostunut lisäämään liikkumistasi edistääksesi hyvinvointiasi? <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei														
Onko sinulla jo jokin oma liikuntaan liittyvä tavoite tähän liittyen johon haluaisit sitoutua? Miten olet ajatellut edetä päästäksesi tavoitteeseesi?														
Ota täytetty lomake mukaasi neuvontakäynnille.														
Päiväys														
Vastaanottoaikasi on:		klo												

533104.pdf (5/17)

Lähetä

# Starttir ryhmä syksy 2017

Tiistaisin klo 16.15-17.15, ensimmäinen kerta 5.9.2017

Myyrmäen urheilutalo, Myyrmäenraitti 4, toinen kerros iso jumppasali

Starttir ryhmä on matalan kynnyksen liikuntaryhmä liikuntaa aloittaville. Ryhmässä on tarkoitus kokeilla eri liikuntamuotoja ja sitä kautta löytää oma tapa liikkua. Työkaluina toimivat keskustelut ja infopaketit. Tapaamisten tarkoituksena on saada motivaatiota liikkumiseen ja kunnon kohottamiseen. Tapaamisia on kauden aikana 14 kertaa, jonka lisäksi asiakkaat liikkuvat myös itsenäisesti. Ohjaajina toimivat Inka ja Mari.

## Syksyn tapaamiset

5.9 Liikuntapiirakka ja venyttely – Venyvät ja lämpöiset vaatteet

12.9 Kävely- Säänmukainen varustus

19.9 Jumppa - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

26.9 Vesiliikunta - Uimapuku, pyyhe (ja pefletti)

3.10 Lihaskunto tietoisuus ja jumppa - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

10.10 Sauvakävely - Säänmukainen varustus

24.10 Pelit - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

31.10 Kuntosali- Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät

7.11 Jumppa- Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

14.11 Tasapaino+ liikkuvuus - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

21.11 Ravitseminen

28.11 Vesiliikunta – Uimapuku, pyyhe (ja pefletti)

5.12 Kuntosali- Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät

12.12 Yhteenveto+ jumppa - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

Ensimmäiselle kerralle tarvitset mukaan mukavat venyvät, lämpöiset vaatteet. Jos olet jostain syystä estynyt tulemaan soitathan ohjaajalle puhelinajalla tiistaisin klo 15.00-15.30, p. 0438272575

Liikuntapalvelut



## Starttir ryhmä kevät 2018

Tiistaisin klo 16.15-17.15, ensimmäinen kerta 16.1.2018

Myyrmäen urheilutalo, Myyrmäenraitti 4, toinen kerros iso jumppasali

Starttir ryhmä on matalan kynnyksen liikuntaryhmä liikuntaa aloittaville. Ryhmässä on tarkoitus kokeilla eri liikuntamuotoja ja sitä kautta löytää oma tapa liikkua. Työkaluina toimivat keskustelut ja infopaketit. Tapaamisten tarkoituksena on saada motivaatiota liikkumiseen ja kunnon kohottamiseen. Tapaamisia on kauden aikana 7 kertaa, jonka lisäksi asiakkaat liikkuvat myös itsenäisesti. Ohjaajina toimivat Inka ja Mari.

### **Kevään tapaamiset**

16.1 Liikuntapiirakka ja venyttely – Venyvät ja lämpöiset vaatteet

30.1 Kävely- Säänmukainen varustus

13.2 Tuolijumppa - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

6.3 Vesiliikunta - Uimapuku, pyyhe (ja pefletti)

20.3 Kuntosali- Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

3.4 Jumppa - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

17.4 Tasapaino ja pelit - Mukavat kiristämättömät vaatteet ja sisäkengät/tossut

Ensimmäiselle kerralle tarvitset mukaan mukavat venyvät, lämpöiset vaatteet. Jos olet jostain syystä estynyt tulemaan soitathan ohjaajalle puhelinajalla tiistaisin klo 15.00-15.30, p. 0438272575

Liikuntapalvelut



Liite 6. Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden starttiryhmän saatekirje

Hyvä vastaaja,

Olen liikunnanohjaaja opiskelija Haaga - Helian ylemmästä korkeakoulusta. Teen opinnäytetyöni Vantaan kaupungin liikuntapalveluille starttiryhmän liikuntapolkumallista. Tutkimus koostuu asiakkaiden kokemusten kartoituksesta starttiryhmän liikuntapolkuprosessiin ja elämäntapamuutokseen liittyen. Tutkimusta käytetään Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden ja Vantaan kaupungin terveysasemien toiminnan kehittämisessä.

Kyseessä on kyselytutkimus ja ryhmähaastattelu. Ensimmäisenä toteutetaan kyselytutkimus vastaamalla oheiseen kyselyyn. Jälkimmäisenä osuutena pyydän halukkaita osallistumaan ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastattelu on täysin vapaaehtoinen ja luottamuksellinen. Henkilötietoja ja yksityisiä informaatioita ei julkisteta tuloksissa. Ryhmähaastattelussa pyritään keskustelemaan osallistumisesta starttiryhmään, omista kokemuksista, ajatuksista ja toiveista.

Ryhmähaastattelun ajankohta ja paikka sovitaan myöhemmin henkilökohtaisesti. Ryhmähaastattelu suoritetaan Myyrmäen urheilutalon tiloissa ja tilaisuuden kesto on n. 30 min. Voit keskeyttää ryhmähaastattelun milloin vain jos koet sen tarpeelliseksi.

Opinnäytetyön ohjaajina toimii Vili Nurmi ja Anne Pakarinen. Valmis opinnäytetyö julkaistaan myöhemmin sähköisesti ([www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)).

Jos sinulle heräsi kysymyksiä tai haluat ottaa minuun yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin,

Inka Mannoja

p. 0504350114

[inka.mannoja@vantaa.fi](mailto:inka.mannoja@vantaa.fi)



Anne Pakarinen

Vantaan liikuntapalvelut

p. 0503146402

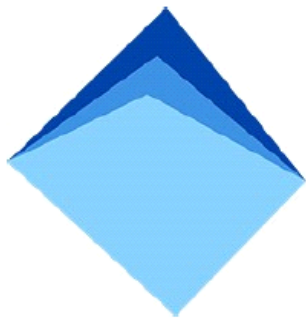
[anne.pakarinen@vantaa.fi](mailto:anne.pakarinen@vantaa.fi)

Vili Nurmi

Haaga – Helia

p. 0509106477

[vili.nurmi@haaga-helia.fi](mailto:vili.nurmi@haaga-helia.fi)



# Vantaa Liikuntaa

Kysely starttiryhmälaisille

## 1. Sukupuoli

Rastita oikea vaihtoehto

- Mies  Nainen

## 2. Ikä

- 20 - 40  
 41 - 50  
 51 - 60  
 61 - 70  
 71 - 80  
 81 - 90

## 3. Arvioi omaa fyysistä kuntoasi.

- Erittäin huono  Huono  Kohtalainen  Hyvä  Erittäin hyvä  En osaa sanoa

## 4. Mistä sait ensitiedon starttiryhmästä?

- Terveysasemalta  
 Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden henkilökunnalta  
 Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden ohjatun liikunnan esitteestä  
 Vantaan kaupungin liikuntapalveluiden nettisivuilta  
 Vantaa-infosta  
 Muualta, mistä:

### 5. Kuka suositteli sinulle starttiryhää?

- Terveysaseman sairaanhoitaja
- Terveysaseman diabeteshoitaja
- Terveysaseman lääkäri
- Terveysaseman fysioterapeutti
- Terveysaseman Liikunta-apteekin liikunnanohjaaja
- Joku muu, kuka:

### 6. Kuinka koit alla mainitut asiat starttiryhässä?

	1= En lainkaan	2= Hyvin vähän	3= Kohtalaisesti	4= Paljon	5= Erittäin paljon	En osaa sanoa
Sain tietoa terveyteen liittyvistä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tietoa liikuntaan liittyvistä asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tietoa erilaisista liikkumismahdollisuuksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain kipinää omannäköisen liikunnan aloittamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tukea ja opastusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tietoa kuinka liikunta on omallakohdallani helppo ja turvallista aloittaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 7. Arvio omaa kokemustasi starttiryhän palveluista?

	1= Huono	2=Jokseenkin huono	3= Kohtalainen	4= Hyvä	5= Erittäin hyvä	6= En osaa sanoa
Liikuntapiirakka ja venyttely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kävely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuolijumppa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vesiliikunta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntosali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jumppa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tasapaino ja pelit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Mikä lajikokeilu oli mielestäsi mielekkäin?**

- jumppa
- kuntosali
- kotijumppa
- kävely
- pelit
- uinti
- vesijuoksu

**9. Mikäli olet ajatellut jatkaa aktiivista arkea/liikkumista starttiryhmän jälkeen, niin miten ajattelit sen toteuttaa?**

- kuntosaliharjoittelulla
- kävelyllä
- kotijumpalla
- pyöräilemällä
- uimalla
- vesijuoksulla
- jollakin muulla tavalla, millä:

**10. Kuinka usein viikossa aiot harrastaa kyseistä arkiliikuntaa?**

- 1 kerran viikossa
- 2 kertaa viikossa
- 3 kertaa viikossa
- yli 3 kertaa viikossa

**11. Mikä oli starttirymässä parasta?**

Mainitse 3 parasta asiaa.

1.
2.
3.

**12. Mitä starttirymässä tulisi vielä kehittää?**

Mainitse 3 tärkeintä kehitettävää seikkaa.

1.
2.
3.

**13. Vastanneiden kesken arvotaan henkilökohtainen liikuntaopastus ohjaajan kanssa. Jos haluat osallistua, niin merkitsethän yhteystietosi.**

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Osoite

Postinumero

Postitoimipaikka

**Kiitos vastauksestasi!**



## Vantaan kaupungin liikuntapalvelut

Starttiryhmän liikuntapalvelupolkumalli

