

Suomalainen Green Care

LuontoHoivan & LuontoVoiman – laatutyökirja



Sisällysluettelo

1. Johdanto

1.1. Green Care -laatutyökirjan tausta	3
1.2. Laatutyökirjan käyttötarkoitus	3
1.3. Laatutyökirjan täyttöohjeet	3

OSA I

2. Suomalainen Green Care

2.1. Green Care -toimintatapa	4
2.2. Green Care -palvelutyypit	6
2.3. Green Care -palvelun asiakkaat	7
2.4. Kaksi Green Care -palveluryhmää	8
2.4.1. LuontoHoiva	8
2.4.2. LuontoVoima	9

3. Green Care -palvelun peruselementit

3.1. Luonto ja luontosuhde	10
3.2. Toiminta ja kokemuksellisuus	10
3.3. Yhteisö ja osallisuus	11

4. Green Care -palvelun perusedellytykset

4.1. Green Care -palvelun tavoitteellisuus	12
4.2. Ammatillisuus ja osaaminen	14
4.3. Green Care -palvelun vastuullisuus	17

5. Palveluprosessi, yhteistyö ja tiedonkulku sekä palautejärjestelmä

5.1. Green Care -palveluprosessin kuvaus	18
5.2. Yhteistyö ja tiedonkulku	18
5.3. Palvelun vaikuttavuuden arviointi ja asiakkaan reflektoinnin tukeminen	18
5.4. Palvelun palautejärjestelmä	19

6. Muut Green Care -palvelun laadunhallinta-asiakirjat

6.1. Turvallisuusasiakirja	20
6.2. Omavalvontasuunnitelma	20

7. Laatu- ja turvallisuustekijöitä eri Green Care -toimintamuodoille

7.1. Eläinavusteinen toiminta	21
7.2. Puutarhatoiminta	22
7.3. Maatiloilla tapahtuva Green Care -toiminta	22
7.4. Muu luontoperustainen toiminta	22

8. Käytetyt käsitteet	23
-----------------------	----

9. Keskeiset lähteet	24
----------------------	----

OSA II: Kysymykset	25
--------------------	----

1. Johdanto

1.1. Green Care -laatutyökirjan tausta

Tämä Green Care -laatutyökirja on tehty valtakunnallisen Green Care -koordinaatiohankkeen laatutyöosiossa, jota toteuttivat Elina Vehmasto, Luonnonvarakeskus (Luke) ja Marika Kettunen, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Laatutyötä tehtiin kiinteässä yhteistyössä Green Care Finland ry:n hallituksen sekä laatulautakunnan kanssa. Hanketta rahoitti Manner-Suomen maaseudun kehittämisrahoitusohjelma.

Tämä Green Care -laatutyökirja on muokattu Green Care -laatutyökirjasta (Luke & THL 2017), joka puolestaan pohjautui Green Care -työkirjan (MTT, THL & Lapin AMK 2014) sisältöön. Käsillä olevan Green Care -laatutyökirjan (Luke, THL & GCF ry 2018) kehittämi-

sessä on ollut keskeisessä asemassa Green Care Finland ry:n nimittämä laatulautakunta, johon kuuluivat Jaana Ruoho, Kirsi Salonen, Teemu Peuraniemi, Hilikka Kokkonen, Suvi Saarinen ja Katja Ilmarinen. Työkirjan sisältömuutoksiin ovat vaikuttaneet myös Maija Lipponen, Johanna Hirvonen ja Arja Jääskeläinen. Palautetta laatutyökirjasta ottaa vastaan: elina.vehmasto@luke.fi.

Green Care -laatutyökirjaan ja sen sisältöön viitataan seuraavasti: *Luke, THL ja GCF ry 2018. Suomalainen Green Care – LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja. Luonnonvarakeskus, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Green Care Finland ry. Verkkojulkaisu.*

1.2. Laatutyökirjan käyttötarkoitus

Tämän laatutyökirjan Osassa I kuvataan, mitä suomalainen Green Care -toimintatapa tarkoittaa. Laatutyökirjan Osan II kysymykset on tarkoitettu laatumerkin hakijalle. Osan II kysymyksiin vastaamalla laatutyökirjasta muodostuu Green Care -laatumerkin haun keskeinen dokumentti. Muut hakudokumentit ovat: hakulomake (ks. www.gcfinland/laatu/laatumerkki), turvallisuussuunnitelma (ks. kohta 6.1) sekä mahdollisesti omavalvontasuunnitelma (ks. kohta 6.2.).

Osan II kysymysten avulla hakija kuvaa palvelun tai palvelukokonaisuuden, jolle hakee LuontoHoivan tai LuontoVoiman laatumerkkiä. Laatumerkkiä haetaan palvelu- tai palvelukokonaisuuskohtaisesti. Palvelukokonaisuudelle merkkiä voidaan hakea silloin, kun hakija pystyy kuvaamaan kokonaisuuden helposti yhdessä laatutyökirjassa. Toisin sanoen palvelukokonaisuuteen liittyvien palveluiden yksittäiset perusominaisuudet

ovat riittävän samantyyppisiä. Viimekädessä laatulautakunta linjaa hakemuksen perusteella, voidaanko laatutyökirjassa kuvatulle palvelukokonaisuudelle myöntää yksi yhteinen merkki.

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

Laatutyökirja keskittyy siten Green Care -toiminnalle ominaisten piirteiden tarkasteluun, ja se on tarkoitettu Green Care -palvelun kehittämisen ja laadunhallinnan apuvälineeksi. Se ei opasta yritystoiminnan perustamisessa.

1.3. Laatutyökirjan täyttöohjeet

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

Yhdessä laatutyökirjassa kuvataan ainoastaan sitä palvelua tai palvelukokonaisuutta, jolle laatumerkkiä haetaan. Palvelulle tai palvelukokonaisuudelle annetaan

nimi. Laatutyökirja pyritään täyttämään kuvailevalla otteella, ei siis luettelomalla asioita, vaan kirjoittamalla ne auki täsmällisesti, lyhyesti ja ytimekkäästi.

Laatutyökirjasta tulee ilmetä, miten palvelun vaiheet on jäsenelty asiakaslähtöisiin osatavoitteisiin pääsemiseksi, millä perusteella tietty luontoperustainen toimintatapa on valittu, ja miten sitä palvelun aikana käytetään asiakkaan tavoitteisiin pääsemiseksi.



2. Suomalainen Green Care

2.1. Green Care -toimintatapa

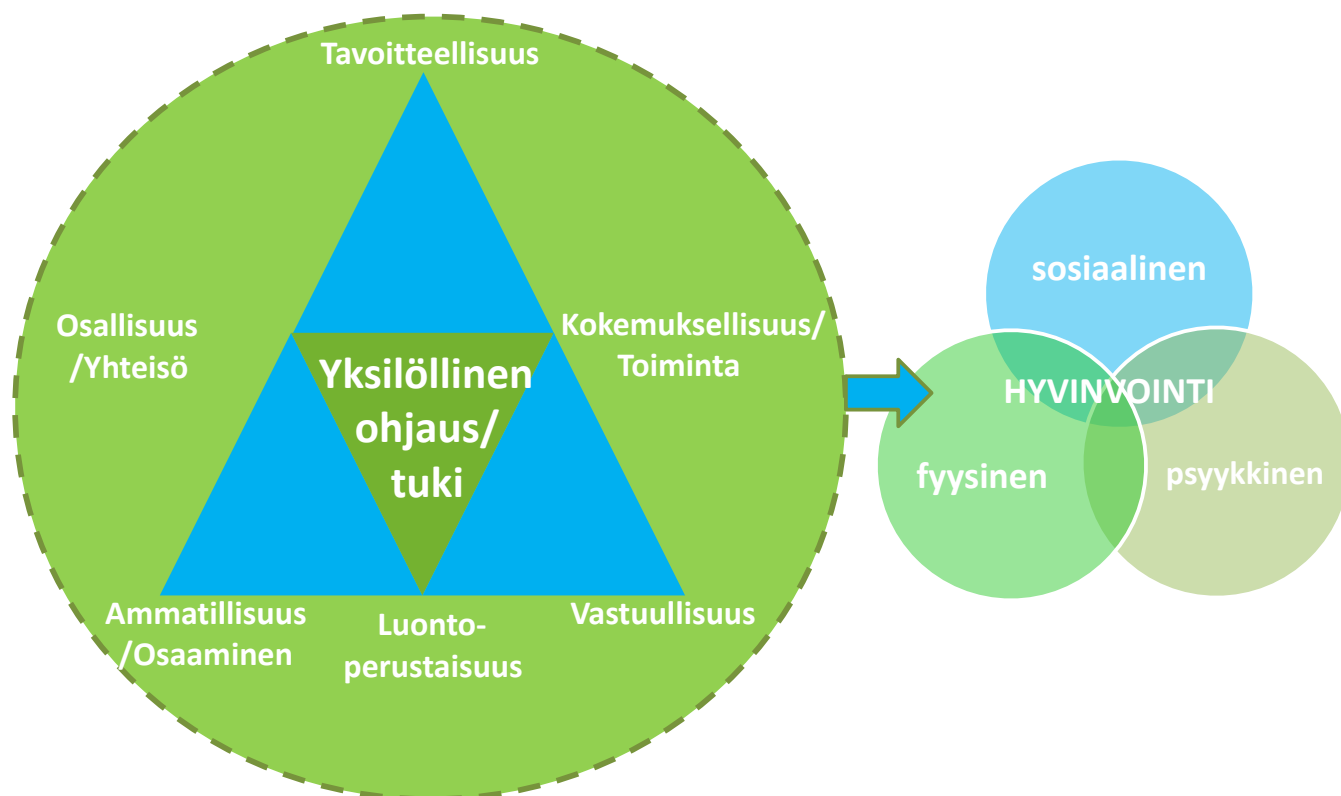
Green Care -toiminnassa luonto on tavoitteellisesti ihmisten hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä elementti. Hyvinvointivaikutukset syntyvät käyttämällä luontoon perustuvia toimintatapoja. Green Care -palveluissa ympäristö ei ole vain tausta, jossa toiminta ja vuorovaikutus tapahtuvat. Keskeistä on ohjattu luontokokemus ja sen tuottaman lisäarvon tiedostaminen asiakkaan tavoitteisiin pääsemisessä, sekä ohjaajan tarjoama yksilön tarpeisiin perustuva tuki.

Toiminta voi tapahtua niin metsäluonnossa, vesistöympäristössä, puutarhassa, maatilalla kuin kaupunkien luontoympäristöissäkin. Jotkin toimintamuodot soveltu-

vat myös sisätiloihin. Luontokokemuksia voidaan tuoda sisätiloissa ikkunanäkymää, ääntä, kuvaa ja luontomateriaaleja käyttäen, esimerkiksi aistihuoneiden avulla.




Green Care -toimintatavan *kolme peruselementtiä* ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus (toiminta) ja osallisuus (yhteisö). Hyvinvointivaikutukset syntyvät näitä elementtejä eri tavoin yhdistelemällä. Lisäksi Green Care -toimintatavan *kolme perusedellytystä* ovat tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus. Green Care -palvelut voidaan jakaa LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluihin.

Suomalainen Green Care -toimintatapa



Kuva 1. Green Care -toimintatavan peruselementit: luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus; sekä perusedellytykset: tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus.

Kuva 2. Luontoon perustuvien toimintamuotojen pääluokat.

	LUONTO	ELÄIN	PUUTARHA	MAATILA
LUONTOHOIVAA	 Luontoavusteinen terapia Luonnon kuntouttava käyttö	 Eläinavusteinen terapia Sosiaali-pedagoginen eläintoiminta	 Puutarhaterapia Sosiaalinen ja terapeuttinen puutarhatoiminta	 Terapia maatai metsätilaympäristössä Kuntouttava toiminta maatilalla tai metsänhoidossa
LUONTOVOIMAA	Luontoavusteinen pedagogiikka Tavoitteellinen luontoavusteinen toiminta 	Eläinavusteinen pedagogiikka Tavoitteellinen eläinavusteinen toiminta 	Pedagoginen puutarhatoiminta Tavoitteellinen puutarhatoiminta 	Pedagoginen toiminta maatai metsätilalla Tavoitteelliset maatila- tai metsätilavierailut 

© Luke 2017/Joumi Hyvärinen/ Elina Vehmasto

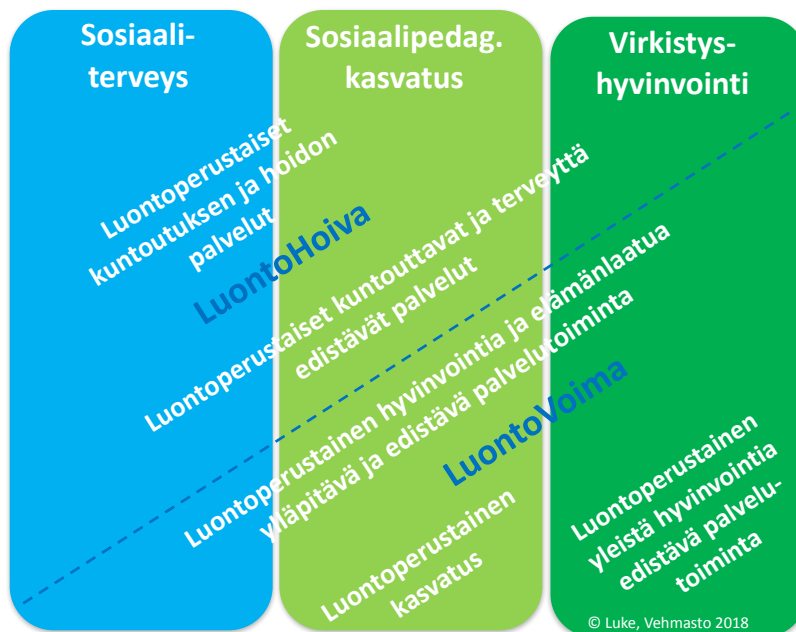


2.2. Green Care -palvelut

Palvelut, joissa luontoon perustuvia toimintamuotoja sovelletaan, voivat kuulua monelle eri toimialalle. Esimerkkejä näistä on esitetty kuvassa alla. Pääpiirteittäin Green Care -toimintaan sopivat palvelut voidaan jakaa sosiaali- ja terveyspalveluihin, kasvatukseen sekä virkistys- ja hyvinvointipalveluihin.



Kuva 3. Esimerkkejä palveluista, joissa on mahdollista käyttää Green Care -toimintatapaa.



Kuva 4. LuontoHoivan palvelut ovat luontoon perustuvaa kuntoa tai kuntouttavaa toimintaa. LuontoVoiman palvelut ovat luontoon perustuvaa yleistä hyvinvointia ja elämänlaatua edistävää toimintaa sekä kasvatusta.

2.3. Green Care -palvelujen asiakkaat

Green Care -palvelun asiakaskunta voi koostua monista erilaisista asiakasryhmistä.

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

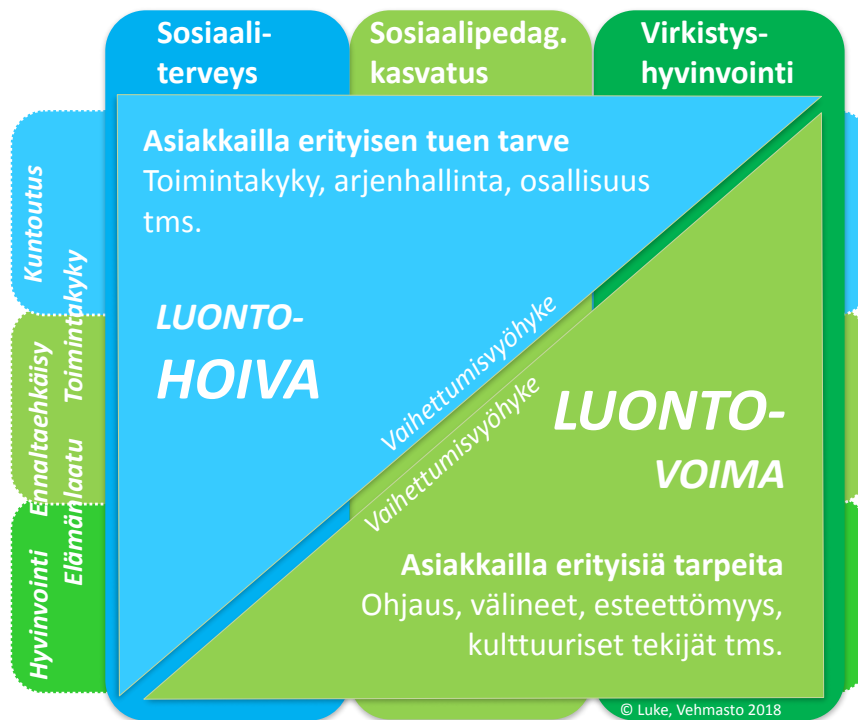
LuontoHoivan palvelut on tarkoitettu erityisesti työkentelyyn asiakkaiden kanssa, jotka käyttävät kuntoutuspalveluja esimerkiksi mielenterveyden, pitkään

jatkueneen työttömyyden, päihteiden ongelmakäytön tai muiden arjen hallintaan ja työelämään kiinnittymiseen vaikuttavien haasteiden takia.

LuontoVoiman palvelujen asiakkaat eivät välttämättä ole erityisen haavoittuvassa asemassa. LuontoVoiman palveluita tarjotaan kuitenkin usein erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille.

Palvelun asiakasryhmä ei yksin määrittele onko kyse LuontoHoivan vai LuontoVoiman palveluista.

Sekä LuontoHoivan että LuontoVoiman palveluissa ohjaaja tarjoaa tukea hyvinvointiin liittyvien tavoitteiden saavuttamista.



Kuva 5. Green Care -palveluiden kaksi pääasiakasryhmää.

2.4. Kaksi Green Care -palveluryhmää

Suomalaiset Green Care -palvelut jaetaan LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluihin. Tässä aluvussa kuvataan näiden palveluryhmien pääpiirteet. LuontoHoivan ja LuontoVoiman palvelut eroavat toisistaan palvelujen järjestämisvastuun, asiakasryhmien ja

palveluntuottajien koulutusvaatimusten osalta. Molemmille palveluryhmille (LuontoHoiva ja LuontoVoima) yhteiset peruselementit käsitellään tämän luvun jälkeen. Yhteisiä peruselementtejä ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus.

2.4.1. LuontoHoiva

LuontoHoivan palvelut ovat pääosin julkisen sektorin järjestämisvastuulla olevia sosiaali- ja terveysalan palveluja.

Luontohoivan palvelut on tarkoitettu pitkäjänteiseen työskentelyyn erityistä tukea tarvitsevien asiakasryhmien kanssa, jotka käyttävät palveluja fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tai kuntoutumisen tueksi. Palvelun ostaja ja käyttäjä ovat usein eri tahoja.

Luontohoivan palveluihin osallistumisen tavoitteena on asiakkaan hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukainen pitkäjänteinen terveyden, toimintakyvyn, osallisuuden tai arjen hallinnan vahvistuminen.

Luontohoivan palvelut edellyttävät tuottajalta sosiaali- ja terveysalan koulutusta tai yhteistyötä koulutettujen toimijoiden kanssa. Toiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lakeja ja säädöksiä.

2.4.2. LuontoVoima

LuontoVoiman palveluihin kuuluvat tavoitteelliset ja ohjatut luontoperustaiset hyvinvointi-, kasvatus- ja harrastuspalvelut.

Palvelut ovat tarjolla kaikille, ja palvelun käyttäjä maksaa palvelunsa useimmiten itse. Palveluissa huomioidaan palvelun käyttäjien mahdollinen tuen tarve, joka voi vaatia erityisjärjestelyjä liittyen esimerkiksi esteettömyyteen, ohjaukseen tai käytettäviin välineisiin.

Palveluntuottaja kuvaa palvelun luontoperustaiset hyvinvointitavoitteet etukäteen tai palvelutavoitteet räätälöidään yhdessä asiakkaiden kanssa yksilöllisesti. Tavoitteena on asiakkaiden yleisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämi-

nen. LuontoVoiman palveluissa kertaluontoiset ja lyhytkestoisetkin luontokokemukset voivat helpottaa stressiä ja antaa voimavaroja. Pitkäkestoisia hyvinvointivaikutuksia kuitenkin tavoitellaan asiakaslähtöisesti erilaisin motivoinnin ja ohjauksen keinoin, esimerkiksi siten, että palvelun avulla tuetaan omaehtoisten luontokokemusten lisääntymistä tai jatkumista ohjauksen jälkeenkin.

Palveluiden tuottajilta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan koulutusta. Toiminnassa noudatetaan kunkin palveluntuottaja-alan suosituksia ja säädöksiä. Palvelun tuottajan on tunnettava luonnon hyvinvointivaikutusten syntymekanismit ja häneltä edellytetään taitoja asiakkaan ohjaamisessa.



Kuva 6. Kaksi Green Care -palveluryhmää: LuontoHoiva ja LuontoVoima, sekä niiden yleiset piirteet.

3. Green Care -palvelun peruselementit

On hyvä miettiä tarkoin, miten Green Care -toiminta poikkeaa muusta tavoitteellisesta luontotoiminnasta ja mikä tekee palveluympäristöstä Green Care -ympäristön. Green Care -palvelun peruselementit ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus. Millainen tahansa luontoelementti, toiminta tai yhteisö ei kuitenkaan automaattisesti lisää hyvinvointia, vaan ohjaajan osaamisella on tärkeä merkitys (ks. Ohjaajan osaamisesta lisää Luku 4).

3.1. Luontoperustaisuus (luonto)

Green Care -palveluissa (sekä LuontoHoiva että LuontoVoima) luonto ei ole vain tausta, jossa toiminta ja vuorovaikutus tapahtuvat. Luonto on Green Care -toiminnan perusta. Keskeistä on ohjattu luontokokemus, joka suunnitellaan luonnon hyvinvointivaikutusten perustalle asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Luonnon elvyttävyyttä sekä hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia käytetään mahdollistamaan, edistämään, vahvistamaan tai nopeuttamaan asiakaslähtöisten tavoitteiden saavuttamista.

Luontoelementti voi sijaita maalla tai kaupungissa ja se voi tarkoittaa niin viherkasveja kuin kokonaista metsää. Luonto voi olla erämaaluontoa, hoidettua metsää, vesistöjä, rantoja, puistoa, puutarhaa tai maatila. Myös eläimet voivat olla Green Care -toiminnan luontoelementti. Luonnonelementtejä voidaan tuoda Green Care -toimintaan myös luonnon materiaalien, äänten ja kuvien muodossa.

Luontosuhteen tai luontokokemuksen merkityksestä ihmisen hyvinvoinnille on useita teorioita. Eko- ja ympäristöpsykologiassa käytetyimmät teoriat liittyvät elpymiseen: tarkkaavuuden tai stressistä elpymiseen.

3.2. Kokemuksellisuus (toiminta)

Green Care -palveluissa (sekä LuontoHoiva että LuontoVoima) kokemuksellisuus luonto- ja sosiaalisessa ympäristössä ovat tärkeitä. Kokemuksellisuus voi olla ohjattua toimintaa tai luontoympäristön havainnointia. Luonto voi sekä aktivoida että rauhoittaa.

Luonnossa toimiminen ja kokeminen voivat olla väheleisiä, kuten maiseman tai eläinten havainnointia ja rauhoittumista, tai se voi sisältää ohjattua aktiivista toimintaa. Erityisesti nuorille sopivaa toimintaa voivat olla jännittäviäkin piirteitä sisältävät elämyspedagogiikan sovellukset. Luonto, kuten metsä, vesistöt ja rannat,

Tarkkaavaisuuden elpymisen teorian mukaan luonnossa kokeminen ja tekeminen aktivoivat sellaisia hermoston alueita, joita emme rakennetussa ympäristössä käytä, ja antaa siten tarkkaavaisuuden elpyä. Tämä edistää suoriutumista tehtävissä sekä vähentää stressiä ja masentuneisuutta.

Teoriassa psykofysiologisen stressin vähenemisestä katsotaan, että positiiviset vaikutukset syntyvät ihmisen alitajuisissa reaktioissa erilaisiin luonnon elementteihin. Verenpaine, syke, hengitystiheys, stressihormonien määrä ja lihasjännitys laskevat; mieliala, ja myönteiset tunteet lisääntyvät. Elpymisen teorioiden lisäksi on havaittu myös kokonaisvaltaisempia näkemyksiä, joissa ajatellaan, että elpyminen onkin vain yksi luonnon hyvinvointivaikutuksia selittävä tekijä.

Kokonaisvaltaisemmissa näkemyksissä painotetaan muun muassa psyykkisen itsesäätelyn, luontoyhteyden ja hyväksyvän läsnäolon merkitystä. Luontosuuntautuneisuudessa taustalla on Biophilia-hypoteesi, jonka mukaan ihmisen tarve olla yhteydessä luonnon kanssa periytyy ihmiselle geenien mukana.

puutarha ja maatilaympäristö eläimiseen, tarjoaa virikkeelliset puitteet monenlaiseen liikkumiseen, tekemiseen ja kokemiseen.

Luonto mahdollistaa moniaistisen kokemuksen, joka on keskeinen hyvinvointia tuottava tekijä. Kokemuksellisuus yhdistää ihmisen sekä luontoympäristöön että sosiaaliseen ympäristöön, ja antaa mahdollisuuden oppimiselle ja osallisuuden tunteelle. Keskeistä on mahdollistaa hyvinvointia edistävä luontoperustainen kokemus tukemalla asiakasta toiminnan kaikissa vaiheissa.

3.3. Osallisuus (yhteisö)

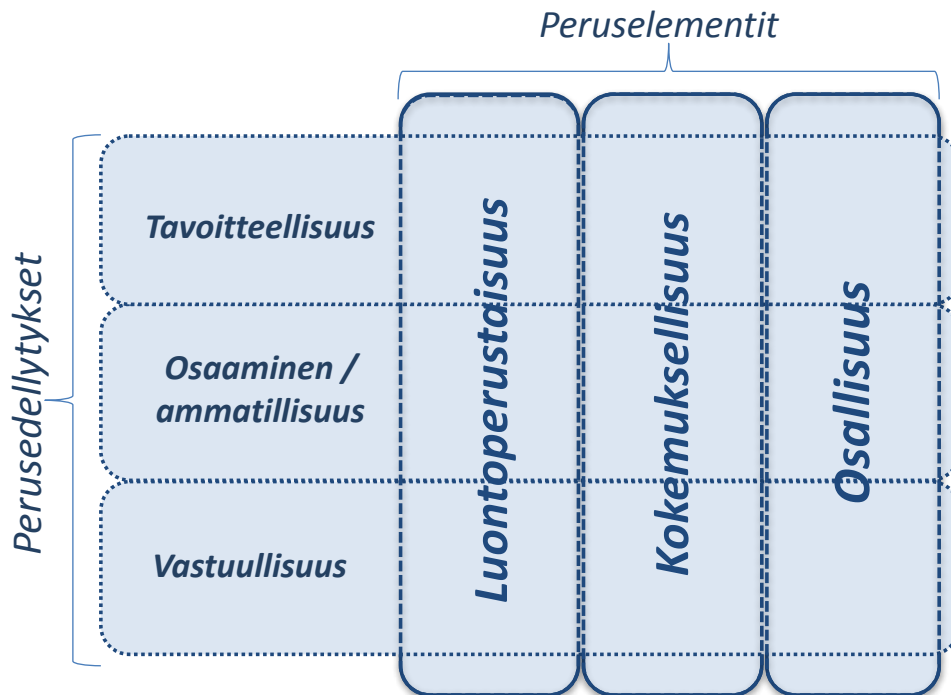
Green Care -palveluissa (sekä LuontoHoiva että LuontoVoima) yhteisö, mielekäs tekeminen, mieleinen paikka tai eläimet mahdollistavat osallisuuden tunteen. Vuorovaikutteisen kokemuksen myötä asiakkaan osallisuuden tunne voi syntyä myös eläinten tai muiden luonnonelementtien ja ympäristön kanssa. Ja tämä osallisuuden (tai yhteyden) kokemus voivat mahdollistaa myös osallisuuden kokemusta ihmisiin ja ihmisyhteisöihin.

Keskeistä on mahdollistaa osallisuuden tunteen vahvistuminen tukemalla asiakasta koko toiminnan ajan alkaen tavoitteiden asettelusta aina reflektointiin sekä tavoitteiden saavuttamiseen ja niiden uudelleen arviointiin asti. Osallisuuden tunne mahdollistuu sallivassa ohjauksessa, jolloin jokainen voi osallistua omalla itsenään omien voimavarojen puitteissa. Osallisuutta

vahvistetaan tukemalla asiakkaan kykyä ja mahdollisuutta asettaa tavoitteita, reflektoida ja arvioida tavoitteiden saavuttamista.

Osallisuus tarkoittaa, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi ja kunnioitetuksi omalla itsenään ja voi vaikuttaa asioiden kulkuun. Osallisuus edellyttää yhteyttä omiin ja yhteisiin voimavaroihin. Osallisuuden kokemus vaikuttaa siihen, millaisen osan toimintakyvystään ihminen pystyy ottamaan käyttöönsä. Osallisuuden tunne tukee terveyttä ja lisää toiminnan vaikuttavuutta.

Kaiken kaikkiaan Green Care -palveluiden hyvinvointivaikutukset rakentuvat vuorovaikutuksessa luontoperustaisuuden, kokemuksellisuuden ja osallisuuden tunteen kanssa.



Kuva 7. Green Care -toiminnan kaikkien kolmen peruselementin (luontoperustaisuus, kokemuksellisuus, osallisuus) käytön suunnittelussa tulisi ilmetä, miten kolme perusedellytystä (tavoitteellisuus, ammatillisuus, vastuullisuus) toteutuvat. (Tarkempi kuvaus tästä on esitetty kuvassa 10. Luvussa 3 kerrottiin Green Care -palvelun peruselementeistä. Luvussa 4 kerrotaan Green Care -palvelun perusedellytyksistä.)

4. Green Care -palvelun perusedellytykset

4.1. Green Care -palvelun tavoitteellisuus

Green Care -palveluiden tavoitteet määräytyvät tilannekohtaisesti palvelu- ja asiakastyypin mukaan. Tavoitteellisuus tarkoittaa tavoitteiden määrittelyä ja niiden toteutumisen seuranta. Parhaimmillaan palvelut räätälöidään asiakkaiden tavoitteiden mukaisiksi yhdessä neuvotellen. Palvelun tavoitteiden kirjaaminen ja seuraaminen on tärkeä osa toiminnan laadunhallintaa.

LuontoVoiman palvelujen kertaluontoiset ja lyhytkestoisetkin luontokokemukset voivat helpottaa stressiä ja antaa voimavaroja. Pitkäkestoisia hyvinvointivaikutuksia tavoitellaan kuitenkin asiakaslähtöisesti erilaisin motiivoinnin ja ohjauksen eri keinoin, esimerkiksi siten, että tuetaan omaehtoisten luontokokemusten lisääntymistä tai jatkumista ohjauksen jälkeenkin. LuontoVoiman palveluissa tavoitteet voidaan määrittellä myös ryhmäkohtaisesti. Yksilöllisiä tavoitteita tuetaan ohjauksen keinoin.

LuontoHoivan palveluiden tavoitteena on pitkäjänteinen ja yksilöllinen hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukainen terveyden, toimintakyvyn, osallisuuden tai arjen hallinnan vahvistuminen. LuontoHoiva liitetään palvelusta riippuen osaksi säännöllistä arkirytmää. Kuntoutussuunnitelmaan perustuva maksusitoumus edellyttää palveluntuottajalta tarkkaa dokumentointia ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisen yksilöllistä mittausta tai arviointia.

Palvelusta riippuvia tavoitteita voivat olla esimerkiksi kuntoutuminen; toimintakyvyn vahvistuminen ja ylläpitäminen; elämän- ja arjenhallinnan edistyminen; sosiaalisten ongelmien lieventyminen; osallisuuden tunteen vahvistuminen; syrjäytymisen estyminen; vastuullisuuden lisääntyminen; aktivoituminen; työllistyminen; työhyvinvoinnin lisääntyminen; elämänlaadun kohe-

neminen; voimaantuminen; sosiaalinen oppiminen; kokemalla oppiminen; sekä elpyminen ja virkistyminen.

Green Care -palveluissa luontoperustaisia toimintatapoja käytetään asiakaslähtöisten tavoitteiden saavuttamiseksi ja vaikuttavuuden tehostamiseksi. Tavoitteiden tulisi olla niin selkeästi ilmaistuja tai niin konkreettisia, että niiden toteutumista, eli vaikuttavuutta, voidaan seurata.

Green Care -palveluissa keskeistä on ohjauksen suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus, koskien sekä a) luontoperustaisuutta, b) kokemuksellisuuden tukemista että c) osallisuuden mahdollistamista:

a) Tavoitteellisuus / Luontoperustaisuus. Luontoa käytetään tietoisesti asiakkaan hyvinvointitavoitteiden edistämiseen, jolloin luontoympäristö (tai -elementit) on tärkeä osa palvelua. Ohjauksen tavoitteena on mahdollistaa luontoon kokemuksellinen yhteys, jolloin luonto ei ole pelkästään taustaympäristö tai tekemisen kohde.

b) Tavoitteellisuus / Kokemuksellisuus. Luontokokemusta käytetään toiminnassa tai havainnoinnissa tietoisesti asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen: esimerkiksi aktivoimiseen tai kuntoutumiseen. Osallistujan oman kokemuksen reflektointi on myös tärkeää, sillä se palvelee muun muassa vaikutusten tiedostamista.

c) Tavoitteellisuus / Osallisuus. Osallisuuden tunteen syntymistä mieleisen paikan, luonnon, eläinten, mielekkään tekemisen tai yhteisön kanssa tavoitellaan tietoisesti. Ohjauksen tavoitteena on mahdollistaa osallisuuden tunne tukemalla asiakasta koko prosessin ajan, alkaen asiakkaan kyvystä asettaa tavoitteita aina reflektointiin ja tavoitteiden saavuttamisen arviointiin asti.



Kuva 8. LuontoHoivan ja LuontoVoiman palvelujen terveyden ja hyvinvoinnin ylläpidon ja edistymisen tavoitteita.

4.2. Ammatillisuus ja osaaminen

Ammatillisuus ja osaaminen Green Care -palveluiden tuottamisessa jakautuu karkeasti kolmenlaiseen osaamiseen, joita kaikkia tarvitaan.

1. Ammatillisuus, eli palvelun vaatima osaaminen, tarkoittaa riittävää ammattipätevyyttä kyseisen palvelun tarjoamiseen. Esimerkiksi terapiaa voi antaa vain asianmukaisen koulutuksen saanut henkilö.
2. Green Care -osaamiseen sisältyy:
 - a) Luontoperustaisten toimintatapojen ohjausosaaminen, joka sisältää ymmärryksen luonnon hyvinvointivaikutusten synnyn mekanismeista suhteessa asiakaslähtöisiin tavoitteisiin, ja taitoon johon kiinteästi liittyvät sekä b) kokemuksellisuuden ohjausosaaminen että c) osallisuuden tunnetta lisäävä ohjausosaaminen.
3. Ohjaamisosaaminen sekä asiakkaan tukemisen ja kohtaamisen taidot, liittyvät sekä ammattipätevyyteen, että ”Green Care -osaamiseen”.

Seuraavassa kuvataan miten osaamisen tulisi näkyä Green Care -palvelun peruselementtien (luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus) näkökulmasta.

a) Osaaminen/ Luontoperustaisuus. Ohjaaja osaa luoda tilannekohtaiset edellytykset luonnon hyvinvointivaikutusten syntymiselle erilaisin toimintatavoin asiakkaan tavoitteisiin perustuen. Ohjaaja ymmärtää luonnon ja luontosuhteen merkityksen asiakkaan terveydelle ja hyvinvoinnille. Palvelusta riippuen ohjaaja tuntee luontosuhteen muodostumiseen ja luonnon hyvinvointivaikutuksiin liittyviä vaikutusmekanismeja riittävän hyvin. Ohjaaja osaa perustellusti käyttää luontoperustaisia toimintatapoja asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi.

b) Osaaminen/ Kokemuksellisuus. Ohjaaja osaa suunnitelmallisesti ohjata kokemuksellisuutta (toimintaa ja havainnointia) siten, että kukin osallistuja voi löytää

ohjauksen avulla itselleen sopivan ja tavoitteita edistävän tavan kokea sekä luontoympäristöä että sosiaalista ympäristöä (ohjaaja/ ryhmä/ yhteisö). Ohjaaja osaa ottaa huomioon osallistujien yksilölliset tekijät. Ohjaaja osaa ohjata sallivasti siten, että jokainen voi osallistua omana itsenään omien voimavarojen puitteissa.

c) Osaaminen/ Osallisuus. Ohjaaja osaa tavoitteellisesti tukea osallisuuden tunteen syntymistä mieleisen paikan, luonnon, eläinten, mielekkään tekemisen tai yhteisön kanssa. Ohjaaja osaa tukea asiakasta koko prosessin ajan, alkaen asiakkaan kyvystä asettaa tavoitteita aina reflektointiin ja tavoitteiden saavuttamisen arviointiin asti.

Palveluun kokonaisuudessaan tarvittavan osaamisen ei tarvitse olla yhdellä henkilöllä. Osaamista voidaan täydentää yhteistyön avulla ja verkostoitumalla myös ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Monia Green Care -palveluja voidaan tuottaa yhteistyössä siten, että toisilla palvelun tuottajista on vaadittava hoiva-alan koulutus ja toisilla osaamista esimerkiksi eläinten käsittelyssä. Ohjaajan oma harrastuneisuus ja kokemukset luonnossa eivät yksin riitä osaamisen osoittamiseen LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatumerkeissä.

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



Kuva 9. Green Care -palveluntuottajan perusosaamisvaatimukset LuontoHoivassa ja LuontoVoimassa.

	Luontoperustaisuus	Kokemuksellisuus	Osallisuus
Tavoitteellisuus	Luontoperustaisuutta käytetään tietoisesti asiakkaan hyvinvointitavoitteiden edistämiseen. Ohjaaja käyttää luontoperustaisia toimintatapoja hyvinvointivaikutusten edistämisen ja vahvistamisen tukena. Ohjaaja mahdollistaa asiakkaalle luontoperustaisen osallisuutta vahvistavan kokemuksen.	Kokemuksellisuutta suhteessa luontoon ja ihmisiin käytetään tietoisesti asiakkaan hyvinvointitavoitteiden edistämiseen. Ohjaaja mahdollistaa hyvinvointia edistävän kokemuksen tukemalla asiakasta toiminnan kaikissa vaiheissa, alkaen tavoitteiden asettelusta aina koetun reflektointiin asti.	Osallisuuden tunnetta mielekkään tekemisen, yhteisön, luontoelementin ja/tai eläinten kanssa tavoitellaan tietoisesti. Ohjaaja mahdollistaa osallisuuden tunteen vahvistumisen tukemalla asiakasta koko toiminnan ajan alkaen tavoitteiden asettelusta aina reflektointiin ja tavoitteiden saavuttamisen arviointiin asti.
Osaaminen	Ohjaaja osaa luoda edellytykset hyvinvointivaikutusten syntymiselle erilaisin luontoperustaisin toimintatavoin asiakastavoitteisiin perustuen. Ohjaaja osaa arvioida, miten ja millaista luontoperustaisuutta käyttäen asiakkaan tai asiakasryhmän hyvinvointitavoitteiden saavuttamista voidaan edistää.	Ohjaaja osaa ohjata toimintaa ja tukea kokemusta käyttäen luontoperustaisia toimintatapoja luodakseen edellytykset asiakastavoitteiden mukaisten hyvinvointivaikutusten syntymiselle. Ohjaaja osaa valita toimintatavan, ohjata toimintaa ja tukea asiakasta yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.	Ohjaaja osaa mahdollistaa osallisuuden tunteen vahvistumista. Ohjaaja osaa vahvistaa osallisuutta tukemalla asiakasta yksilöllisesti koko toimintaprosessin ajan, alkaen asiakkaan kyvystä asettaa omia tavoitteita ja reflektoida kokemusta, sekä arvioida itse omien hyvinvointitavoitteiden saavuttamista.
Vastuullisuus	Palveluntuottaja ja ohjaaja turvaavat ympäristön ja eläinten hyvinvoinnin sekä luonnonvarojen kohtuukäytön; ekologiset ja eettiset hankinnat; jätteiden lajittelun ja kierrätyksen; kuljetusten optimoinnin ja vähäpäästöiset liikkumistavat; sekä muut ympäristövastuulliset toimintatavat palveluun liittyen.	Palveluntuottaja ja ohjaaja vastaavat toiminnan turvallisuudesta, joka sisältää asiakkaan, henkilöstön ja muiden toiminnassa mukana olevien henkilöiden sekä eläinten fyysisen psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin koko toiminnan ajan, mukaan lukien muun muassa eläinten riittävät lepoajat.	Palveluntuottaja ja ohjaaja edistävät asiakkaan osallisuutta, tasavertaisuutta ja itsemääräämisoikeutta; vaalivat tietosuojaa; turvaavat asiakkaan mielipiteiden huomioimisen ja yksilöllisen tuen tavoitteiden asettamisesta reflektointiin ja vaikuttavuuden arviointiin saakka.

Kuva 10. Green Care -toiminnan kaikkien kolmen peruselementin (luontoperustaisuus, kokemuksellisuus, osallisuus) käytön suunnittelussa tulisi ilmetä, miten kolme perusedellytystä (tavoitteellisuus, ammatillisuus, vastuullisuus) toteutuvat.



4.3. Green Care -palvelun vastuullisuus

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

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö voi työskennellä asiakkaansa kanssa myös muualla kuin vastaanotolla, mikäli päätös siitä perustuu asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärrykseen ja sopimukseen. Oleellista on, että asiakkaan kanssa ensin keskustellaan avoimesti siitä, että palveluyksikön ulkopuolella (esim. luonnossa) tavattaessa ja toimittaessa asiakkuus voi tulla ulkopuolisille ilmi. Jos asiakas hyväksyy tämän, voidaan työskennellä muualla kuin vastaanotolla.

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

Luontosuhde ≈> ympäristövastuullisuus:

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

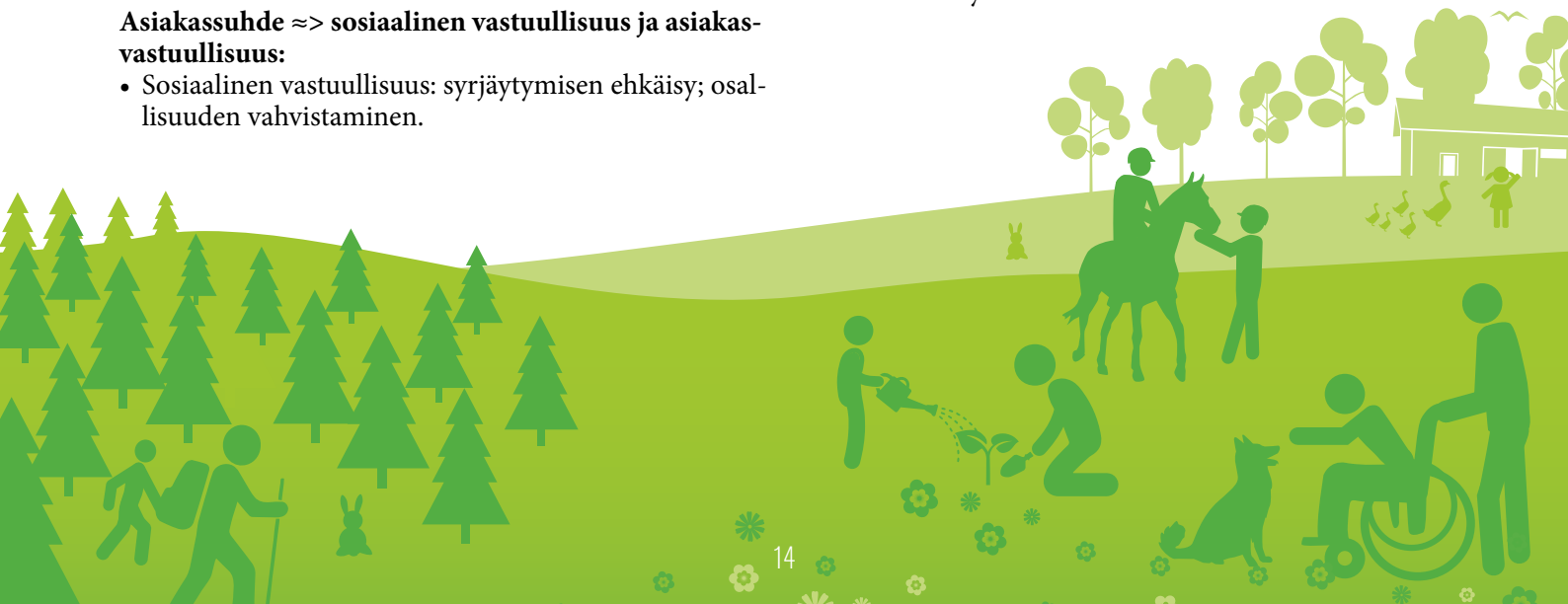
Asiakassuhde ≈> sosiaalinen vastuullisuus ja asiakas- vastuullisuus:

- Sosiaalinen vastuullisuus: syrjäytymisen ehkäisy; osallisuuden vahvistaminen.

- Vastuu asiakkaan ihmisoikeuksien kunnioittamisesta: asiakkaan tasavertaisuus ja itsemääräämisoikeus.
- Vastuu asiakaspalvelun luottamuksellisuudesta ja tietosuojaan noudattamisesta.
- Vastuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin lisäämiseen pyrkimisestä.
- Vastuu asiakkaan mielipiteiden ja yksilöllisyyden huomioon ottamisesta palvelussa.
- Vastuu asiakaslähtöisten tavoitteiden selvittämisestä ja tavoitteiden asettamisesta
- Vastuu asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta.
- Vastuu selkeästä palvelun sisällön, tavoitteiden ja perusteiden kuvauksesta, sekä eettisestä markkinoinnista.

Ammatillisuus, tavoitteellisuus ja kokonaisvastuullisuus ≈> yhteiskuntavastuullisuus:

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



5. Palveluprosessi, yhteistyö- ja tiedonkulku sekä palautejärjestelmä

5.1. Green Care -palveluprosessin kuvaus

Palveluprosessin kuvauksessa avataan Green Care -palvelun ydinkohdat, niiden vaiheet ja liittyminen toisiinsa. Jokaisen vaiheen kohdalla perustellaan, miten sillä pyritään asiakaslähtöisiin tavoitteisiin.

Palveluprosessin kuvaus on yleisluonteinen palvelun kuvaus. Siinä käsitellään tyypillistä palvelutilannetta ensimmäisestä yhteydenotosta viimeiseen yhteydenpitoon saakka. Palveluprosessikuvauksessa erityinen paino on

Green Care -toimintatavassa ja toiminnan vaikutusten seurannassa.

Palveluprosessin kuvauksessa tuodaan esiin palvelun erityispiirteet. Alla olevassa kuvassa on annettu esimerkkejä siitä, mitä asioita kuvataan eri vaiheissa. Kuvan otsikot ja tekstit antavat suuntaa ja vinkkejä siitä, millaisia asioita prosessikuvauksessa tulee olla.

Ensimmäinen yhteydenotto: Green Care -palvelun esittelytapa

Palvelun tilaaminen ja sopiminen palvelun sisällöstä asiakaslähtöisesti:

Eriytysvaatimukset, välineet, turvallisuusasiat jne.

Palvelun toteuttamisen vaiheet:

Vaihe 1 Asiakas/ryhmä saapuu, minne, kuka ottaa vastaan, miten jne.

Vaihe 2 Toimintapaikalle meno: miten, keitä, mitä varusteita, mitä turvallisuusohjeita, kuka ohjeistaa jne.

Vaihe 3 Toiminta alkaa: missä, keitä mukana, ketkä ohjaavat jne.

Vaihe 4 Varsinaisen ydinpalvelutoiminnan kuvaus: kuka tekee mitäkin jne.

Vaihe 5 Toiminta päättyy: miten, miten otetaan vastaan palaute, miten saatetaan asiakas kotimatalle jne.

Palvelun vaikuttavuuden arviointitapa:

miten palveluntuottaja ja asiakas arvioivat tavoitteiden toteutumista

Palvelun vaikuttavuustulosten käsittelytapa sekä palvelun kehittäminen:

kehittämisen- ja korjaamistoimien suunnittelu- ja toteutustapa

Palvelun yleiseen laatuun liittyvän palautteen keruu- ja käsittelytapa

5.2. Yhteistyö ja tiedonkulkua

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

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

vallisuuden kannalta. Yhteistyötä tehtäessä on tärkeää, että osapuolten välinen vastuunjako on sovittu selkeästi. Sopimukset tehdään aina kirjallisena. Sopimukseen kirjataan mahdollisimman tarkasti kunkin osapuolen vastuut, velvollisuudet, tulonjako, toimintatavat poikkeustilanteissa ja muut keskeiset yhteisesti sovitut asiat. Lisäksi on tärkeää sopia, miten palveluprosessia ja asiakkaita koskeva tieto siirtyy henkilöstön välillä sekä palveluntuottajan, asiakkaiden ja muiden mahdollisten sidosryhmien, kuten asiakkaan omaisten kesken.

5.3. Palvelun vaikuttavuuden arviointi ja asiakkaan reflektoinnin tukeminen

Asiakkaan hyvinvointitavoitteiden täyttyminen, eli Green Care -palvelun vaikuttavuus, on keskeisin palvelun onnistumisesta kertova tekijä. Palvelun hyvinvointitavoitteiden kirjaaminen ja seuraaminen on tärkeä osa toiminnan laadunhallintaa. Tavoitteiden tulisi olla niin selkeästi ilmaistuja tai konkreettisia, että niiden toteutumista voidaan seurata.

Kuntoutussuunnitelmaan perustuva maksusitoumus edellyttää palveluntuottajalta tarkkaa dokumentointia ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisen yksilöllistä selvittämistä, mittausta tai arviointia. Näissä palveluissa pidetään säännölliset asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelun ostajan väliset arviointikeskustelut, joissa asiakas arvioi, miten palvelu on edesauttanut häntä pääsemään kohti omia tavoitteitaan. Arviointi- ja seuranta-keskusteluissa arvioidaan sekä tavoitteiden saavuttamista, että luontoperustaista palvelua ja sen toimivuutta.

Sekä LuontoHoivan että LuontoVoiman palveluissa tulee

olla mahdollisuus kokemusten reflektointiin. Reflektointi, eli kokemuksen käsittely, on osa onnistuneen luontoperustaisen toiminnan ja osallisuuden yhdistämistä. Ohjaajan rooli reflektoinnissa on johdatella osallistujat pohtimaan kokemaansa. Ohjaajan ja ryhmän kanssa käyty reflektointi auttavat koetun purkamisessa, tunteiden tunnistamisessa ja ilmaisemisessa, tavoitteiden asettamisessa ja tarkastamisessa, sekä tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa.

Ohjaaja järjestää reflektoinnit asiakkaan tai asiakasryhmän kannalta sopivana ajankohtana sopivin menetelmin. Reflektio lisää asiakkaan tietoisuutta, mikä on suoraan yhteydessä asiakkaan voimaantumiseen sekä siihen, että asiakas pystyy näkemään oman tilanteensa ja toimintansa seuraukset paremmin. Reflektoinnilla tuetaan asiakkaiden toimijuutta, joka edistää voimaantumista / voimavaraistumista yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasolla. Reflektointi on keino arvioida onko koettu hyvinvointi on edistynyt palvelun avulla.

5.4. Palvelun palautejärjestelmä

Palaute on tärkeä keino toiminnan kehittämiseksi. Palauteen avulla hankitaan tietoa siitä, onko palvelu vastannut asiakkaiden ja eri yhteistyökumppaneiden toiveita, tarpeita ja odotuksia ja mitä pitäisi parantaa. Palaute voidaan kerätä joko kirjallisesti, suullisesti tai sanattomasti havainnoiden. Palveluntuottajan tulee määrittellä asiakaspalautteen keruutapa, väline (kuten lomake), käsittelytapa ja säilytys. Toimintayksikössä tulee sopia, kuinka saatu palaute käsitellään, miten siihen reagoidaan ja miten mahdollisiin parannustoimiin ryhdytään.

Suoraa asiakaspalautea saadaan kuuntelemalla ja tarkkailemalla asiakasta toiminnan aikana. Kirjallista

palautea kerätään usein toiminnan lopuksi, tai pitkässä asiakassuhteessa säännöllisesti. Palveluiden käyttäjäasiakkaan ollessa eri taho kuin maksaja, on tarpeen kerätä palautea molemmilta tahoilta. Palautea voidaan kerätä myös käyttäjäasiakkaan omaisilta. Yhteistyökumppanit, kuten mahdolliset alihankkijat ja muut sidosryhmät, voivat antaa arvokasta tietoa palvelujen kehittämistarpeista.

Sopiva palautteen keräystapa riippuu toiminnasta ja asiakkaista. Yksinkertaisimmillaan palautelomakkeessa voi käyttää vaikkapa erilaisia kuvia tai hymynaamoja asiakkaan palvelukokemuksen onnistumisen selvittämiseksi.



6. Muut Green Care -palvelun laadunhallinta-asiakirjat

Kaikki tämän laatutyökirjan osa-alueet kuuluvat Green Care -palveluntuottamisen laadunhallintaan. Täytettynä tämä laatutyökirja yhdessä turvallisuusasiakirjan kanssa (sekä sote-palveluiden osalta lisäksi yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa), voi toimia Green Care -palvelun laatukäsikirjana. Green Care -laatutyökirja, turvallisuusasiakirja ja omavalvontasuunnitelma ovat Green Care -palvelutoiminnan laadunhallinnan perustyökaluja. Kaikille kolmelle asiakirjalle, sekä koko laadunhallintatyölle, tulee määrittellä yritys- tai yksikkökohtainen vastuuhenkilö ja päivittämisohjeet.

6.1. Turvallisuusasiakirja

Turvallisuusasiakirja on yksi laadunhallinnan työvälineistä. Turvallisuusasiakirjan tekeminen edellytetään kaikille Green Care -palveluille, riippumatta siitä, onko se palvelumuodolle laissa määrätty velvoite vai ei. Asiakirjan tulee kattaa yksityiskohtaisesti juuri kyseisen palvelun turvallisuusasiat yleinen koko organisaatiota koskeva pelastussuunnitelma tms. ei riitä, mikäli siinä

ei ole huomioitu sellaista luonnossa liikkumista tai eläinten käyttöä, jota kyseinen palvelu sisältää. Turvallisuusasiakirja vaaditaan liitteenä aina sekä LuontoVoiman että LuontoHoivan laatumerkin hakijalta. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Tukes, on laatinut ohjeet turvallisuusasiakirjan tekemiselle. Ohjeet löytyvät viraston sivuilta: www.tukes.fi.

6.2. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on niin ikään laadunhallinnan väline, jonka avulla voidaan seurata ja kehittää palvelujen laatua päivittäisessä työssä. Suunnitelman toteutumista arvioidaan itsearvioinnin, asiakaspalautteen sekä tarvittaessa myös ulkoisen ja vertaisarvioinnin kautta. Omavalvontasuunnitelma vaaditaan liitteenä LuontoHoivan laatumerkin hakijalta. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira, on laatinut sosiaali- ja terveyspalveluille omavalvontasuunnitelman tekoon ohjeet ja lomakepohjan, jotka löytyvät viraston sivuilta: <http://www.valvira.fi/>. Omavalvontasuunnitelma voi olla myös ”omannäköinen” eli sen tekemisessä ei tarvitse käyttää Valviran tekemää lomakepohjaa. Oma-

valvontasuunnitelman tulee kuitenkin kattaa ne asiat, joita omavalvontasuunnitelmassa käsitellään, palvelutyypistä riippuen.

Omavalvontasuunnitelmassa kysytään osin samoja asioita kuin tässä laatutyökirjassa. Laatutyökirjassa painopiste on kuitenkin korostetusti palvelutoiminnan Green Care -elementeissä, kun omavalvontasuunnitelmassa käydään läpi koko toiminta. Silloin kun kysymys on kummassakin asiakirjassa täysin sama, voidaan käyttää tekstinkäsittelyohjelman ”leikkaa-liimaa” -toimintoja saman vastauksen kopioimiseksi kumpaankin asiakirjaan, tai viitata vastauksessa toiseen asiakirjoista.



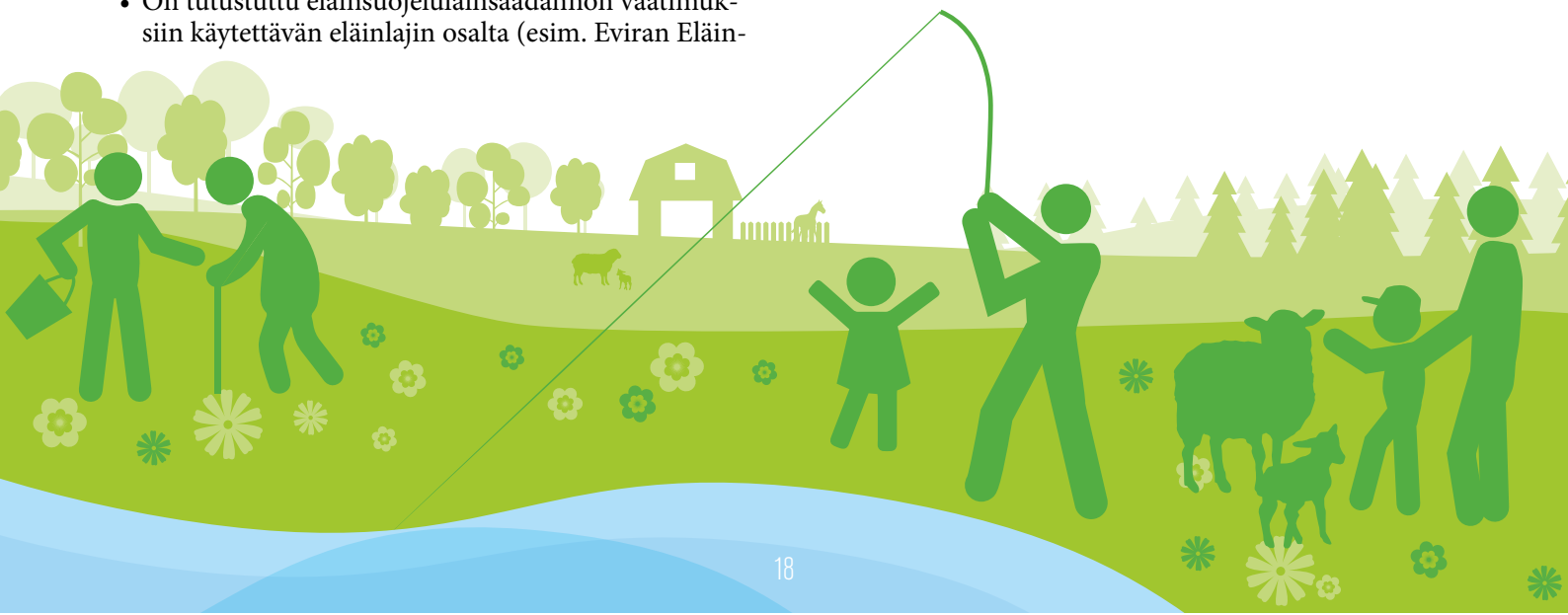
7. Laatu- ja turvallisuustekijöitä eri Green Care -toimintamuodoille

Tässä luvussa annetaan esimerkkejä toimintamuotokohtaisista laatu- ja turvallisuustekijöistä. Näitä esimerkkejä voi hyödyntää ja muokata omaan toimintaan sopiviksi turvallisuusasiakirjaa tehtäessä ja työkirjaa täytettäessä. Esimerkkien tarkoituksena on tuoda esiin toimintatapojen erityispiirteitä ja sitä, miten pyritään takaamaan turvallinen, eettinen ja laadukas toimintatapa.

Kaikkia luontoperustaisia toimintatapoja käytettäessä ohjaajilla pitää olla riittävät ja ajantasaiset ensiaputaidot.

7.1. Eläinavusteinen toiminta

- Sekä eläintä että asiakasta koskevat eläinavusteisen toiminnan turvallisuusriskit on arvioitu ja kirjattu turvallisuussuunnitelmaan samoin kuin suunnitelma siitä, mitä tehdään jonkin riskin toteutuessa.
- Eläinten hyvinvointi otetaan huomioon joka tilanteessa, esimerkiksi huolehditaan eläinten riittävästä levosta ja palautumisesta asiakaspalvelutilanteen tai matkan jälkeen.
- Eläinten hoidosta ja hyvinvoinnista vastaa nimetty henkilö sekä asiakastyön aikana että sen ulkopuolella.
- Eläinten hyvinvoinnista vastaavalla henkilöllä on riittävät tiedot, taidot ja kokemus kyseisen eläinlajin ja eläinyksilön hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä.
- Eläinavusteisessa toiminnassa käytettävät eläimet ovat eläinlääkärin säännöllisesti tarkastamia ja terveitä.
- Eläimen sopivuus asiakastyöhön on arvioitu (eläinlajille kehitetty testi tai omistajan oma arviointi), toiminnassa käytettävien eläinten tulee olla ihmisystävällisiä, luotettavia ja niiden kanssa täytyy olla helppo toimia.
- On tutustuttu eläinsuojelulainsäädännön vaatimukseen käytettävän eläinlajin osalta (esim. Eviran Eläinsuojelulainsäädäntöä koottuna -kirjaset).
- On olemassa varasuunnitelma yllättäviä erikoistilanteita varten (esim. eläimen sairastuminen tms. syy, jonka vuoksi sitä ei voida käyttää asiakastyössä, säävaraukset).
- On olemassa varasuunnitelma niihin tilanteisiin, joissa eläinavusteista toimintaa ei voida käyttää (esim. asiakas ei hyödy eläinavusteisuudesta, toiminta vaarantaa asiakkaan, ohjaajan tai eläimen hyvinvointia, eläinavusteisessa toiminnassa mahdollisesti tarvittavia avustajia ei ole saatavilla tms.).
- Asiakkaiden allergiat, pelot tms. on selvitetty ja huomioitu toimintaa suunniteltaessa.
- Jos asiakkaat ovat liikuntarajoitteisia tai muita erityisryhmiä, esteettömyys, mahdolliset apuvälineet ja ohjauksen tarve on otettu huomioon.
- Asiakkaille on tarvittavat suojavarusteet tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita heidän tulee käyttää (kypärät, jalkineet, käsineet jne.).



7.2. Puutarhatoiminta

- Puutarhatoimintaan liittyvät riskit on arvioitu ja suunnitelma niiden välttämiseksi kirjattu turvallisuussuunnitelmaan, samoin suunnitelma siitä, mitä tehdään jonkin riskin toteutuessa.
- Jos asiakkaat ovat liikuntarajoitteisia tai muita erityisryhmiä, esteettömyys, mahdolliset apuvälineet ja ohjauksen tarve on otettu huomioon.
- Toiminnassa ei käytetä myrkyllisiä kasveja, tai jos käytetään, noudatetaan erityistä varovaisuutta.
- Puutarha-avusteisen toiminnan ohjaaja tietää, mitkä toiminnassa käytettävät kasvit ovat myrkyllisiä tai erityisen allergisoivia.
- Mikäli puutarhatyössä käytetään lannoitteita ym. kemikaaleja, ne säilytetään riskiryhmien ja eläinten ulottumattomissa ja niiden käsittelystä vastaa osaava henkilö.
- Asiakkaiden allergiat on selvitetty ja huomioitu (allergiat kasveille, hyönteisille ym.)
- Asiakkaille on tarvittavat suojavarusteet tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita toiminnassa tarvitaan (käsineet, sopivat kengät, säänmukainen vaatetus ulkotöissä).

7.3. Maatiloilla tapahtuva Green Care -toiminta

- Maatila-avusteiseen toimintaan liittyvät riskit on arvioitu ja suunnitelma niiden välttämiseksi kirjattu turvallisuussuunnitelmaan, samoin suunnitelma siitä, mitä tehdään jonkin riskin toteutuessa.
- Asiakkaiden ohjauksesta vastaavilla henkilöillä on riittävät tiedot asiakkaiden tarpeista ja maatilatoiminnan erityispiirteistä, jotta toiminta on turvallista.
- Jos asiakkaat ovat liikuntarajoitteisia tai muita erityisryhmiä, esteettömyys, mahdolliset apuvälineet ja ohjauksen tarve on otettu huomioon.
- Vaaralliset aineet, tarvikkeet ja työkalut säilytetään lasten ja muiden riskiryhmien ulottumattomissa.
- Vaaranpaikat (yllättävät korkeuserot, putoamisvaarat ym.) on poistettu tai suojattu.
- Jos asiakastyössä käytetään vain tiettyä osaa tilasta, on toimintaan kuulumattomat osat kerrottu selvästi ja tarvittaessa pääsy niihin estetty.
- On suunniteltu etukäteen asiakasryhmien sopiva koko, henkilökunnan määrä, olosuhdevaraukset ym. rajoitukset, joiden puitteissa asiakastyötä harjoitetaan.
- Osallistujille on tarjolla riittävä määrä suojavarusteita tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita heidän tulee tuoda mukanaan (suoja-vaatteet, jalkineet, kuulosuojaimet jne.).

7.4. Muu luontoperustainen toiminta

- Luontoavusteiseen toimintaan liittyvät riskit on arvioitu ja suunnitelma niiden välttämiseksi kirjattu turvallisuussuunnitelmaan, samoin suunnitelma siitä, mitä tehdään jonkin riskin toteutuessa.
- Jos asiakkaat ovat liikuntarajoitteisia tai muita erityisryhmiä, esteettömyys, mahdolliset apuvälineet ja ohjauksen tarve on otettu huomioon.
- Luonnossa liikuttaessa noudatetaan jokamiehen oikeuksia ja -velvollisuuksia.
- Luontoa ei roskata tai muuten tarvella.
- Luontoavusteisessa toiminnassa on asiakkaiden määrään ja tarpeisiin nähden riittävästi ohjaavaa henkilökuntaa.
- On määritelty etukäteen osallistujien enimmäismäärä, mahdolliset rajoitteet toimintaan osallistumiselle, olosuhdevaraukset ym. tarpeelliset rajat, joiden puitteissa toimintaa harjoitetaan.
- Osallistujille on tarjolla riittävä määrä sopivia suojavarusteita tai heille kerrotaan etukäteen millaisia varusteita heidän tulee tuoda mukanaan.

8. Käytetyt termit

Green Care -palvelut voivat sijoittua monelle toimialalle. Green Care -palvelut jaetaan LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluihin. Pääosin luontoon perustuvat Green Care -palvelut kuuluvat sosiaali- ja terveyspalveluihin (LuontoHoiva), sekä kasvatukseen tai virkistys- ja hyvinvointipalveluihin (LuontoVoima). Niin LuontoHoivan kuin LuontoVoimankin palveluissa ohjaaja tukee hyvinvointiin liittyvien tavoitteiden saavuttamista. Sekä LuontoHoivan että LuontoVoiman palveluissa tulee olla mahdollisuus kokemusten reflektointiin.

Green Care -laatumerkkiä haetaan palvelu- tai **palvelukokonaisuus**kohtaisesti. Palvelukokonaisuudelle merkkiä voidaan hakea silloin, kun hakija pystyy kuvaamaan kokonaisuuden helposti yhdessä laatutyökirjassa. Toisin sanoen palvelukokonaisuuteen liittyvien palveluiden yksittäiset perusominaisuudet ovat riittävän samantyyppisiä. Viimekädessä laatulautakunta linjaa hakemuksen perusteella, voidaanko laatutyökirjassa kuvatulle palvelukokonaisuudelle myöntää yhteinen merkki.

Luontoperustainen -termin kanssa lähes samaa tarkoittavia termejä ovat luontoon perustuva, luontoon tukeutuva, luontopohjainen ja luontolähtöinen.

Green Care -toimintatavan **perusedellytykset** ovat ammatillisuus ja osaaminen; tavoitteellisuus; sekä vastuullisuus.

Green Care -toimintatavan **peruselementit** ovat luonto ja luontosuhde; toiminta ja kokemuksellisuus; sekä yhteisö ja osallisuus.

Green Care -**toimintatapa** tarkoittaa, että kolme peruselementtiä ja kolme perusedellytystä ovat palveluprosessissa kiinteästi ja suunnitelmallisesti mukana.

Luontoperustainen **toimintamuoto** tarkoittaa että palvelussa käytetään eläinavusteisuutta, puutarhalähtöisyyttä, maatilaa tai muuta luontoon perustuvaa toimintamuotoa.

Luontoperustainen **menetelmä** tarkoittaa vakiintunutta työkäytäntöä, jossa systemaattisesti ja tavoitteellisesti hyödynnetään luontoelementtejä ja -ympäristöjä (esimerkiksi mielipaikkaharjoitus).

Luonto**Hoiva** -termissä ”hoiva” viittaa sosiaali- ja terveyspalveluihin. Hoiva-termiin sisältyy avuntarvetta ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen ylläpitoa ja edistämistä.

Luonto**Voima** -termissä ”voima” viittaa sanaan voimaantuminen tai voimavaraistuminen. Voimaantumiseen liittyy keskeisesti osallisuuden tunteen tukeminen sekä reflektointi, eli kokemuksen käsittely.

Osallisuus tarkoittaa, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa jotakin kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi ja kunnioitetuksi omana itsenään ja voi vaikuttaa asioiden kulkuun. Osallisuus edellyttää yhteyttä sekä omiin että yhteisiin voimavaroihin. Osallisuuden kokemus vaikuttaa siihen, millaisen osan toimin-

takyvystään ihminen pystyy ottamaan käyttöönsä. Osallisuuden tunne tukee terveyttä ja lisää toiminnan vaikuttavuutta. Osallisuus Green Care -toiminnassa on keskeinen ja monitahoinen asia. Osallisuuden kokemusta pidetään yhtenä Green Care -toiminnan peruselementeistä, joka vaikuttaa merkittävästi asiakkaan hyvinvointitavoitteiden saavuttamiseen. Osallisuuden tunteen vahvistuminen on samalla Green Care -palveluiden asiakastavoite. Osallisuus rakentuu asiakkaan hyvinvointia lisäävien tekijöiden tukemana. Tärkeää on asiakasosallisuus, jolloin asiakkaan näkökulma ja kokemus on kaiken keskiössä, ja hänet kohdataan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Asiakasosallisuutta on se, että asiakas voi osallistua palvelun tavoitteiden asettamiseen, palvelun kulun suunnitteluun sekä palvelun ja sen vaikuttavuuden arviointiin. Kokemuksen käsittely ja vaikuttavuuden arviointiin osallistuminen tukee asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumis- tai voimaantumisprosessia.

Reflektointi, eli kokemuksen käsittely, on osa onnistuneen luontoperustaisen toiminnan ja osallisuuden yhdistämistä. Ohjaajan rooli reflektoinnissa on johdatella osallistujat pohtimaan kokeemaansa. Ohjaajan ja ryhmän kanssa kädyt reflektoinnit auttavat koetun purkamisessa, tunteiden tunnistamisessa ja ilmaisemisessa, tavoitteiden asettamisessa ja tarkastamisessa, sekä tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa. Ohjaaja järjestää reflektoinnit asiakkaan tai asiakasryhmän kannalta sopivana ajankohtana sopivien menetelmin. Reflektio lisää asiakkaan tietoisuutta, joka on suoraan yhteydessä asiakkaan voimaantumiseen ja siihen, että hän pystyy näkemään oman tilanteensa ja toimintansa seuraukset paremmin. Reflektoinnilla tuetaan asiakkaiden toimijuutta, mikä edistää voimaantumista / voimavaraistumista niin yksilön, yhteisön ja kuin yhteiskunnankin tasolla.

Luontosuhteen tai luontokokemuksen merkityksestä ihmisen hyvinvoinnille on useita teorioita. Eko- ja ympäristöpsykologiasa käytetyimmät teoriat liittyvät elpymiseen: tarkkaavuuden tai stressistä elpymiseen. Tarkkaavaisuuden elpymisen teorian (ART = Attention Restoration Theory) mukaan luonnossa kokeminen ja tekeminen aktivoivat sellaisia hermoston alueita, joita emme rakennetussa ympäristössä käytä, ja antaa siten tarkkaavaisuuden elpymistä. Tämä edistää suoriutumista tehtävissä sekä vähentää stressiä ja masentuneisuutta. Teoriassa psykofysiologisen stressin vähenemisestä (SRT = Stress Reduction Theory) katsotaan, että positiiviset vaikutukset syntyvät ihmisen alitajuisissa reaktioissa erilaisiin luonnon elementteihin. Verenpaine, syke, hengitystiheys, stressihormonien määrä ja lihasjännitys laskevat; mieliala, ja myönteiset tunteet lisääntyvät. Elpymisen teorioiden lisäksi on havaittu myös kokonaisvaltaisempia näkemyksiä, joissa ajatellaan, että elpymisen onkin vain yksi luonnon hyvinvointivaikutuksia selittävä tekijä. Kokonaisvaltaisemmissa näkemyksissä painotetaan muun muassa psyykkisen itsesäätelyn, luontoyhteyden ja hyväksyvän läsnäolon merkitystä. Luontosuuntautuneisuudessa taustalla on Biophilia-hypoteesi, jonka mukaan ihmisen tarve olla yhteydessä luonnon kanssa periytyy ihmiselle geenien mukana.

9. Keskeiset lähteet

Green Care Finland ry:

<http://www.gcfinland.fi>

Tienviittoa hoivamaatilatoimintaan:

<http://www.helsinki.fi/ruralia/Tienviittoa%20hoivamaatilatoimintaan%20-opas.pdf>

Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut – opas asiakastyöhön ja palveluiden kehittämiseen:

<http://www.theseus.fi/handle/10024/81448>

Osallisuutta vahvistavan, luontoon tukeutuvan kuntoutustoiminnan malli:

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121778/B%2019%202016%20Tolvanen%20Jaaskelainen%20teema-julkaisu%201.pdf?sequence=3>

Opas yksilökeskeiseen luontotoiminnan suunnitteluun:

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122386/C%201%202017%20Tolvanen%20teemajulkaisu%202.pdf?sequence=1>

Luonto hyvinvoinnin lähteenä – suomalainen Green Care:

<https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf>

10 syytä valita Green Care -palveluja:

https://www.proagria.fi/www/nettilehdet/acricosiale_opas_nettilehti/

Mieleni metsään menköhön – opas luonnonhyvinvointivaikutuksista:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/57468/OPAS_Siitari_Siponen_2013.pdf?sequence=1

Green Care sosiaalisena innovaationa Suomalaisessa palvelujärjestelmässä:

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

Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-487-509-7>

Luonnosta hoivaa ja voimaa – Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta:

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-487-510-3>

OSA II: Kysymykset



Edellä laatutyökirjan Osassa I kuvattiin, mitä suomalainen Green Care -toimintatapa tarkoittaa. Laatutyökirjan Osassa II ovat kysymykset on tarkoitettu laatumerkin hakijalle. Osan II kysymyksiin vastaamalla laatutyökirjasta muodostuu Green Care -laatumerkin haun keskeinen dokumentti. Kysymysten avulla hakija kuvaa palvelun tai palvelukokonaisuuden, jolle merkkiä hakee.

1. Laatutyökirjan käyttäjä, toimipaikka, ja henkilöstö

1.1. Yritys tai toimipaikka, jossa Green Care -palvelua tuotetaan (yrityksen tai toimipaikan nimi, osoite, sähköposti, puhelinnumero, www-sivut)

1.2. Työkirjan täyttäjät, nimi, koulutus ja asema

1.3. Henkilöstö ja/ tai verkosto, jotka tuottavat kyseistä Green Care -palvelua ja käyttävät työkirjaa

1.4. Työkirjan täyttämispäivämäärä ja päivityspäivämäärät

2. Palvelu ja asiakasryhmä, jota laatutyökirja koskee

2.1. Työkirja koskee seuraavaa palvelua / palvelukokonaisuutta - Anna palvelulle nimi:

2.2. Palvelun asiakaskohderyhmät ovat:

2.3. Green Care -palvelu on LuontoHoivaa LuontoVoimaa (valitse vain toinen).

2.4. Green Care -palvelu on ilmoituksen varaista palvelutoimintaa luvanvaraista palvelutoimintaa muuta

2.5. Green Care -palvelu on Yksilötoimintaa Ryhmätoimintaa

2.6. Onko LuontoHoiva tai LuontoVoima -toiminta kirjattu asiakassuunnitelmaan / kuntoutussuunnitelmaan? Kyllä Ei



3. Henkilöstön osaaminen ja yhteistyö

3.1. Selvitys **palvelun vaatimasta osaamisesta** (esim. sote- tai kasvatusalan tutkinnot), tutkinnon nimi tai ammattinimike henkilöittäin eriteltynä

3.2. Selvitys henkilöstön **Green Care -osaamisesta** henkilöittäin eriteltynä, ja siitä miten osaaminen on muodostunut (ks. Osa I: 4.3)

(Huom. Ohjaajan oma luontoharrastuneisuus ja -kokemukset eivät yksin riitä osaamisen osoittamiseen LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatumerkeihin.)

3.3. Selvitys henkilöstön **ohjausosaamisesta**:

3.4. Henkilöstön suorittamat Green Care -koulutukset ja -kurssit henkilöittäin eriteltynä (koulutuksen tai kurssin nimi, järjestäjä, sisältö, laajuus, suoritusajankohta):

3.5. Jos Green Care -palvelu toteutetaan yhteistyössä, millainen osaaminen yhteistyökumppanilla on, miten yhteistyö toteutuu käytännössä, ja kuinka säännöllistä se on:

3.6. Koko henkilöstö osallistuu Green Care -palvelun tuottamiseen vain edellä kuvattu tiimi osallistuu

4. Green Care -palvelun tavoitteet ja luontoperusteisuuden käyttö tavoitteiden saavuttamiseksi

4.1. Erityisen tuen tarve

4.1.1. Asiakkaan/ asiakkaiden erityisen tuen tarve selvitetään ennakkoon seuraavasti:

4.1.2. Asiakkaiden mahdollisen erityisen tuen tarve on huomioitu seuraavasti (esim. esteettömyys, apuvälineet, pelot, kielelliset taidot, liikuntakyky):

4.2. Palvelun tavoitteet

4.2.1. Asiakkaan/ asiakkaiden palvelua koskevat tavoitteet selvitetään seuraavasti:

4.2.2. Green Care -palvelun hyvinvointitavoitteet ovat (jos asiakasryhmiä on useita, kirjaa tavoitteet asiakasryhmittäin)

4.3. Miten luontoperusteisuutta, toimintaa ja osallisuuden kokemuksen syntyä ohjataan ja käytetään asiakkaan tavoitteiden (4.2.2.) täyttymiseksi (huom. voit kuvata asian yksi tavoite kerrallaan)

Tarkista, että vastaat kuvauksessa kaikkiin näihin näkökulmiin:

- Mitä, miten ja kuinka usein luontoperustaisia menetelmiä, harjoitteita tai toimintamuotoja käytetään, sekä erityisesti, miten luontosuhdetta tuetaan tietyn tavoitteen tai osatavoitteen saavuttamiseksi?
- Miten kokemuksellisuutta käsitellään ja vahvistetaan toiminnassa?
- Miten asiakkaan osallisuutta ja osallisuuden kokemusta tuetaan ja ohjataan tietyn tavoitteen tai osatavoitteen saavuttamiseksi?

LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja

4.3. Miten luontoperusteisuutta, toimintaa ja osallisuuden kokemuksen syntyä ohjataan ja käytetään asiakkaan tavoitteiden (4.2.2.) täyttymiseksi

4.4. Reflektointi ja vaikuttavuuden seuranta

4.4.1. Asiakkaan oma reflektointi (ks. Luku 5.3.) mahdollistetaan ja sitä tuetaan seuraavasti:

4.4.2. Tavoitteiden toteutumista seurataan toiminnan aikana ja sen jälkeen seuraavasti:

5. Green Care -palveluprosessin kuvaus

Palveluprosessin kuvauksessa avataan Green Care -palvelun ydinkohdat, niiden vaiheet ja liittyminen toisiinsa. Jokaisen vaiheen kohdalla perustellaan, miten sillä pyritään tavoitteisiin.

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

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

Kuvassa, alla, on annettu esimerkkejä mahdollisista varsinaisen toiminnan vaiheista.

Ensimmäinen yhteydenotto: Green Care -palvelun esittelytapa

Palvelun tilaaminen ja sopiminen palvelun sisällöstä asiakaslähtöisesti:

Erityisvaatimukset, välineet, turvallisuusasiat jne.

Palvelun toteuttamisen vaiheet:

Vaihe 1 Asiakas/ryhmä saapuu, minne, kuka ottaa vastaan, miten jne.

Vaihe 2 Toimintapaikalle meno: miten, keitä, mitä varusteita, mitä turvallisuusohjeita, kuka ohjeistaa jne.

Vaihe 3 Toiminta alkaa: missä, keitä mukana, ketkä ohjaavat jne.

Vaihe 4 Varsinaisen ydinpalvelutoiminnan kuvaus: kuka tekee mitäkin jne.

Vaihe 5 Toiminta päättyy: miten, miten otetaan vastaan palaute, miten saatetaan asiakas kotimatalle jne.

Palvelun vaikuttavuuden arviointitapa:

miten palveluntuottaja ja asiakas arvioivat tavoitteiden toteutumista

Palvelun vaikuttavuustulosten käsittelytapa sekä palvelun kehittäminen:

kehittämis- ja korjaamistoimien suunnittelu- ja toteutustapa

Palvelun yleiseen laatuun liittyvän palautteen keruu- ja käsittelytapa

Kuvaa ainakin **yksi esimerkki tyypillisestä palveluprosessista**.

Huomaa, että voit tehdä palvelun prosessikuvauksen myös erillisenä liitteenä haluamallasi tavalla.

Joka vaiheessa kuvataan ensin palveluprosessi palveluntuottajan kannalta, ja sitten asiakkaan näkökulmasta. Kaikkiin palvelun vaiheisiin kuvataan erityisesti se, mitkä Green Care -elementit ovat missäkin vaiheessa mukana, miten ja miksi. Erityisen tärkeää on kuvata, miten eri palvelun vaiheilla pyritään mihinkin asiakaskohtaisiin osatavoitteisiin.

Prosessikuvaus Green Care -palvelulle nimeltä

Ensimmäinen yhteydenotto – palvelun esittelytapa



Asiakastavoitteiden selvittäminen ja niistä sopiminen sekä asiakkaiden erityisen tuen tarpeen selvittäminen



Varsinaisen palvelutoiminnan toteuttamisvaiheet (ks. Yllä olevan kuvan esimerkit vaiheista)

LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja

Varsinaisen palvelutoiminnan toteuttamisvaiheet (ks. Yllä olevan kuvan esimerkit vaiheista)



Palvelun vaikuttavuuden arviointitapa



Palvelun vaikuttavuustulosten käsittelytapa sekä palvelun kehittäminen



Palvelun yleiseen laatuun liittyvän palautteen keruu- ja käsittelytapa

6. Toiminta- ja palveluympäristön kuvaus

6.1. Kuvaus **luonnonympäristöstä tai luontoelementeistä**, joita käytetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseen (esim. eläimet, puutarha, metsä, vesistö, rannat, maatila tms.):

6.2. Kuvaus **rakennetusta ympäristöstä**, jota hyödynnetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamisessa (esim. talli, askarteluhuone, kasvihuone tms.):

6.3. Kuvaus palvelun **toiminnallisista elementeistä**, joilla tuotetaan kokemuksellisuutta (esim. eläinten hoito, puutarhatyö, liikkuminen luonnossa, luonnon havainnointi, aistiminen tms.):

6.4. Kuvaus palvelun **osallisuuden kokemusta edistävästä elementeistä**:

7. Palautejärjestelmä

7.1. Palvelun jälkeen palautetta kerätään seuraavasti:

7.2. Palautetta yhteistyökumppaneilta, omaisilta ja palvelun maksajalta kerätään seuraavasti:

7.3. Palaute käsitellään seuraavasti (miten usein, ketkä mukana jne.):

7.4. Palautteeseen reagoidaan seuraavasti (kuinka nopeasti, kenen vastuulla toimia jne.):

8. Green Care -palvelun vastuullisuus

8.1. Palvelutyyppejä koskevat keskeiset lait ja säädökset ovat:

8.2. Toteutamme ympäristövastuullisuutta palvelussa seuraavasti (kuvailu, ei vain luettelo):

8.3. Toteutamme sosiaalista ja asiakasvastuullisuutta palvelussa seuraavasti (kuvailu, ei vain luettelo):

8.4. Toteutamme yhteiskuntavastuullisuutta palvelussa seuraavasti (kuvailu, ei vain luettelo):

8.5. Green Care -palvelun tuottamisen muita keskeisiä arvoja ja eettisiä periaatteita ovat lisäksi (kuvailu, ei vain luettelo):

8.6. Green Care -palvelullemme toimintamuotokohtaiset laatukriteerit ovat (ks. Luku 7: Laatukriteerierimerkkejä eri Green Care -toimintamuodoille: jotka ovat eläin-, luonto-, puutarha- ja maatala-avusteisuus):

9. Green Care -palvelun laadunhallintatyön tarkistuslista

	Kyllä	Ei koske meitä	Ei – tehdään milloin?
Palvelukuvaus			
Olemme kuvanneet palvelumme täyttämällä tämän laatutyökirjan			
Olemme tehneet Green Care -palvelullemme prosessikuvauksen			
Olemme nimenneet laatutyökirjan päivitykselle vastuuhenkilön			
Lait ja viranomaismääräykset			
Koko henkilöstömme tuntee Green Care -palvelua koskevat lait ja viranomaismääräykset			
Arvot ja vastuullisuus			
Koko henkilöstömme tuntee ammattialamme eettiset ohjeet ja olemme sitoutuneet niihin			
Koko henkilöstömme tuntee Green Care -toiminnan eettiset ohjeet ja olemme sitoutuneet niihin			
Olemme määritelleet Green Care -toimintamme arvot			
Koko henkilöstömme toimii arvojemme mukaan kokonaisvastuullisesti			
Henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi			
Meillä on kyseisen palveluntuottamiseen riittävä ammatillinen osaaminen, tai palvelutyypin vaatima osaaminen, sote-osaaminen, tulee yhteistyökumppanimme kautta			
Olemme nimenneet Green Care -vastuuhenkilön			
Olemme nimenneet eläinten hyvinvoinnista vastaavan henkilön			
Palvelua tuottavalla henkilöstöllä on käytössä riittävä luontoperusteisen Green Care -toimintatavan osaaminen			
Meillä on suunnitelma henkilöstön Green Care -osaamisen kehittämisestä			
Henkilöstöllämme on riittävät ohjauksen ja asiakaskohtaamisten taidot			
Meillä on suunnitelma henkilöstön ohjaus- ja asiakaskohtaamistaitojen kehittämisestä			
Koko henkilöstömme on sitoutunut Green Care -palvelun tuottamiseen			
Seuraamme henkilöstön hyvinvointia ja reagoimme epäkohtiin			
Yhteistyö			
Olemme tehneet mahdolliset yhteistyösopimuksemme kirjallisina			

Tiedonkulun järjestäminen			
Käytössämme on toimiva tiedotusjärjestelmä, jolla tieto kulkee henkilöstön välillä			
Käytössämme on toimiva järjestelmä, jolla tieto kulkee henkilöstön ja asiakkaiden (sekä mahdollisesti asiakkaan läheisten) välillä (huomioiden tietosuojalain)			
Käytössä on toimiva järjestelmä, jonka avulla tieto kulkee yksikön henkilökunnan ja muiden sidosryhmien, kuten yhteistyökumppanien, välillä (huomioiden tietosuojalain)			
Palautejärjestelmä			
Käytössämme on asiakas- ja sidosryhmäpalautteen keräys- ja käsittelymenetelmä			
Käytämme palautetta Green Care -palvelumme kehittämiseen			
Palautejärjestelmällämme on vastuuhenkilö, joka reagoi laatupoikkeamiin välittömästi			
Turvallisuus			
Olemme laatineet turvallisuusasiakirjan ko. palvelua ja toimintamuotoa koskien			
Olemme nimenneet turvallisuusvastuuhenkilön			
Perehdytämme henkilöstön turvallisuusasioihin			
Perehdytämme asiakkaat palveluun liittyviin turvallisuusohjeisiin			
Omaavalvonta			
Olemme tehneet omaavalvontasuunnitelman ja sen päivityssuunnitelman			
Olemme nimenneet omaavalvonnan vastuuhenkilön			
Seuranta, arviointi ja kehittäminen			
Käytämme laadunhallinnan työkaluna tätä laatutyökirjaa täydennettynä turvallisuusasiakirjalla (ja mahdollisesti omaavalvontasuunnitelmalla)			
Olemme nimenneet laadunhallinnan vastuuhenkilön			



Muistiinpanoja

Muistiinpanoja