

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

## Opinnäytetyö

# Green Care -palvelun vaikuttavuuden arvioinnin ja palvelupalautteen keräämisen kehittäminen

Case Green Care -keskus Könkkölä Ry

*Mira Kuisma*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma  
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika  
(4/2020)



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

---

Tekijät: Mira Kuisma

Opinnäytetyön nimi: Green Care -palvelun vaikuttavuuden arvioinnin ja palvelupalautteen keräämisen kehittäminen – Case Green Care -keskus Könkkölä Ry

Sivumäärä: 74 ja 4 liitesivua

Työn ohjaaja: Kimmo Lind

Työn tilaaja: Green Care -keskus Könkkölä Ry

---

Tämän opinnäytetyön alkuperäinen tavoite oli luoda Green Care -keskus Könkkölä Rylle koira-avusteisen yksilövalmennuksen vaikuttavuuden arviointitapa, vaikuttavuustulosten käsittely ja niihin reagointi tapa sekä yleiseen laatuun liittyvä palautteen keruu- ja käsittelytapa. Sekä palautejärjestelmä, jolla kerätään palautetta palvelun asiakkaalta sekä sen sidosryhmiltä ja tämän palautteen käsittely- ja reagoititapa. Opinnäytetyön tarpeen lähtökohta oli tilaajan kiinnostus kehittää toimintaansa niin, että he voisivat hakea Green Care Finland Ryn laatumerkkiä.

Tietoperusta käsittelee ensin Green Care -keskus Könkkölä Ryn perustoimintatapaa, työpajatoimintaa. Toinen osuus sisältää tietoa suomalaisesta Green Care -toimintavasta: sen perusteista, palvelun edellytyksistä ja elementeistä sekä menetelmistä ja palvelutyypeistä. Lisäksi käsitellään Green Care Finland Ryn ylläpitämiä Green Caren laatumerkkejä ja niiden hakemisprosessia. Kolmas teoria osuus tarkastelee Green Care -palvelun vaikuttavuuden arviointia ja palautteen keräämistä.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi Green Care -keskus Könkkölälle vaikuttavuuden arvioinnin ja palvelupalautteen keräämisen kehittämisideoita. Kehittämisideat perustuvat yksilöteemahaastatteluissa esiin nousseisiin yleisiin tapoihin toteuttaa vaikuttavuuden arviointia ja palvelupalautteen keräämistä Green Care -palveluissa sekä kirjallisen materiaalin tietoon. Kehittämisideat on suunniteltu tilaajan arkeen sopiviksi.

Opinnäyte on tilaajan hyödynnettävissä, mutta myös muut yritykset ja yhdistykset, jotka suunnittelevat toiminnalleen laatumerkkien hakemista tai palvelunsa kehittämistä, voivat sitä hyödyntää.

---

Asiasanat: green care, laatutyö, kehittäminen, palaute, vaikuttavuus

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Degree Program of Civic Activities and Youth Work

---

Author: Mira Kuisma

Title: Improving the evaluation of effectiveness and the means of collecting feedback

Number of Pages: 74 and 4 attachment pages

Supervisor: Kimmo Lind

Subscriber: Green Care -keskus Könkkölä Ry

---

The original goal of this thesis was to create a feedback system and the means of processing the feedback in relation to dog-assisted coaching in the registered association Green Care -center Könkkölä. The system is meant for measuring the effectiveness of dog-assisted coaching, as well as for processing the results of the measurements and to provide a manner of reacting to said results. The need for this thesis came from the clients interest in developing their activity in such a way, that they could apply for the qualification of the Green Care Finland brand.

The first segment presents the everyday activity and the workshops of Green Care -center Könkkölä. The second segment deals with the basic information, the requirements and the different types of services within the Finnish Green Care -procedure. The third segment, theory, observes the measuring of effectiveness of Green Care and the means and values of collecting feedback.

The result of this thesis was the development-ideas presented to Green Care -center Könkkölä for measuring the effectiveness of the procedures and on how to collect feedback. The development-ideas came about as the combined result of one-on-one interviews and studying written materials on the subject. These ideas are designed to be fit into the everyday actions of the client.

This thesis is meant to be used by the client, but other parties, such as organizations and associations in need of new measurement tools and feedback processes are welcomed to use this material in their benefit also.

---

Keywords: green care, effectiveness, development, quality work, feedback

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
2	GREEN CARE –KESKUS KÖNKKÖLÄ RY .....	8
2.1	Könkkölän ja yhdistyksen historia .....	8
2.2	Green Care –keskus Könkkölä Ryn toiminta .....	9
2.3	Yhdistyksen tarve opinnäytetyölle ja opinnäytetyön tavoitteet.....	11
2.4	Yhdistyksen nykyiset vaikuttavuuden arviointitavat ja palautejärjestelmät..	12
3	TYÖPAJATOIMINTA - TEKEMÄLLÄ OPPIMISTA .....	16
3.1	Kuntouttava työtoiminta työpajoilla .....	18
3.2	Työpajapedagogiikka ja valmennus työpajoilla .....	19
4	SUOMALAINEN GREEN CARE – TOIMINTATAPA.....	21
4.1	Green Caren perusta: luontosuhde ja luonnon hyvinvointivaikutukset .....	22
4.2	Green Care palvelun peruselementit ja -edellytykset .....	24
4.3	Green Care toimintamuodot, menetelmät ja palvelutyypit .....	27
4.4	Green Care Finland Ry ja LuontoHoiva & LuontoVoima laatumerkit .....	29
5	VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JA PALAUTTEEN KERÄÄMINEN GREEN CARE –PALVELUISSA .....	31
5.1	Vaikuttavuuden arviointi.....	32
5.2	Palautteen kerääminen.....	37
6	AINEISTONKERUUMENETELMÄT.....	41
6.1	Yksilöhaastattelut .....	42
6.2	Kirjalliseen materiaaliin perehtyminen .....	45
7	AINEISTOANALYYSI.....	46
7.1	Kirjallinen materiaali.....	47
7.2	Haastattelut .....	48
7.2.1	Vaikuttavuuden arviointitavat.....	48
7.2.2	Palautteen keräämisen menetelmät .....	53
8	KÖNKKÖLÄN GREEN CARE TOIMINNAN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN JA PALAUTEENKERUUN KEHITTÄMINEN .....	55
8.1	Olemassa olevien vaikuttavuuden arviointitapojen hyödyntäminen .....	56

8.2	Yhdistyksen vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen.....	57
8.3	Palautteen keräämisen aloittaminen .....	61
9	POHDINTA.....	63
9.1	Oman toiminnan arviointi.....	64
9.2	Jatkokehittämissideoita .....	67
	LÄHTEET .....	68
	LIITTEET .....	78

## 1 JOHDANTO

Green Care on luonto- ja eläinavusteista vastuullista, tavoitteellista ja ammatillista toimintaa, jolla pyritään tukemaan ihmisen hyvinvointia (Luke, THL & GCF 2018, 3). Toiminnan ympärillä on pyörineet kysymykset siitä, miten luonto- ja eläinavusteiset palvelut ja toiminta saisi vahvemman jalan sijan erilaisilla sosiaalipalveluiden kentillä. Toiminta saatetaan helposti leimata epämääräiseksi puuhasteluksi luonnossa, johon ei tarvita ammatillisuutta. Tähän tarpeeseen valtakunnallisesti toimiva kehittäjäyhdistys Green Care Finland Ry on luonut toiminnalle LuontoHoiva ja LuontoVoima laatumerkit. Laatumerkkien tarkoituksena on erottaa laadukkaat, valvotut Green Care -palvelut muista ja luoda Green Care -palveluille yhtenäinen, laadukas osaaminen (Green Care Finland Ry 2020).

Opinnäytetyöni alkuperäinen tarkoitus oli kehittää opinnäytetyöni toimeksiantajan, Green Care –keskus Könkkölä Ryn, tulevalle koira-avusteiselle yksilövalmennukselle vaikuttavuuden arviointitapa, vaikuttavuustulosten käsittelyn ja vaikuttavuustuloksiin pohjautuva palvelun kehittämisen tapa. Vaikuttavuuden arvioinnilla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan palvelun yksittäisiä muutoksia sekä laajempia prosesseja. Tarkoituksena oli myös luoda opinnäytetyön tilaajalle palvelun yleiseen laatuun liittyvä palautteen keruu- ja käsittelytapa, palautejärjestelmä, jolla kerätään palautetta palvelun jälkeen asiakkaalta, palvelun yhteistyökumppaneilta, omaisilta ja palvelun maksajalta sekä malli siitä, miten tämä palaute käsitellään ja, miten palautteeseen reagoidaan. Tämän oli tarkoitus mahdollistaa Green Care –keskus Könkkölä Rylle aiemmin mainitsemieni jommankumman laatumerkin hakeminen omalle toiminnalleen. Opinnäytetyöprosessin aikana kuitenkin huomasin kehittämistyön tavoitteiden tähtäävän liian korkealle lähtötasoon nähden sekä opinnäytteen teon aikana valitsevan virusepidemian vaikutusten myötä päädyin opinnäytetyön produktina tekemään yhdistykselle pohjatyön vaikuttavuuden arvioinnin luomiselle, vaikuttavuustulosten käsittelytavan sekä palvelun kehittämistavan suuntaviivat ja etsin vaihtoehtoja heille yleiseen laatuun liittyvän palautteen keruu- ja käsittelytavalle. Opinnäytetyön aikana tekemä selvitystyö kuitenkin tuotti tulokseksi sen, että Green Care –keskus Könkkölä Ryllä on jo olemassa kaikki mahdollisuudet hakea laatumerkkiä toiminnalleen.

Käyn opinnäytetyössäni läpi yhdistyksen nykyisiä vaikuttavuuden arviointi tapoja ja niiden sopivuutta laatumerkkiin vaadittavaan arviointiin nähden. Olen laatinut myös ehdotuksen sille, kuinka toiminnan vaikuttavuutta voitaisiin alkaa kehittämään jatkossa. Lisäksi kerään opinnäytetyössä yhteen erilaisia, helposti toteutettavia vaihtoehtoja Green Care –keskus Könkkölä Rylle, joilla voitaisiin aloittaa yhdenmukainen palautteen kerääminen heidän palvelunsa jälkeen asiakkaalta ja olennaisilta palvelun yhteistyökumppaneilta sekä mallin siitä, miten tämä palaute käsitellään ja miten palautteeseen reagoidaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on toimia myös muille Green Care –palveluita toteutaville yhdistyksille ja yrityksille apuna palvelun kehittämisessä ja laatumerkin hakemisessa. Opinnäytetyö kokoaa tähän tarkoitukseen erilaisia näkökulmia nimenomaan vaikuttavuuden arviointiin, palautteen keräämiseen ja niiden merkitykseen Green Care –palvelussa.

Itselleni opinnäytetyö tarjosi mahdollisuuden syventää osaamistani vapaa valintaisten opintojeni kautta tutuksi tulleesta Green Caresta ja sen palveluista ja kehittää uutta osaamista vaikuttavuuden arvioinnista ja palvelupalautteen keräämisestä. Se tuo näkyväksi asiakkaiden mielipiteen huomioon ottamisen merkityksen sosiaalipalveluissa ja usein haastavana nähtävän vaikuttavuuden todentamisen mahdollisuudet myös työssä, jossa vaikutuksia ei välttämättä nähdä heti. Opinnäytetyön aikana opin myös siitä, millaisia vaikuttamistulosten sekä saadun palautteen käyttömahdollisuudet ovat ja mitä hyötyä niistä on.

## 2 GREEN CARE –KESKUS KÖNKKÖLÄ RY

Opinnäytetyöni tilaaja on Green Care –keskus Könkkölä Ry. Yhdistyksen ovat perustaneet Sovatek -säätiö, Jyväskylän katulähetys Ry sekä Keski-Suomen yhteisöjen tuki vuonna 2016. Yhdistys perustettiin hallinnoimaan Jyväskylässä sijaitsevan toimintakeskuksen järjestämää työllistämistoimintaa, edistämään Green Care -alaa sekä huolehtimaan toimintakeskuksen tilojen ja ympäristön kunnossapidosta ja päärakennuksen saneerauksesta. (Green Care –keskus Könkkölä Ry 2020a.) Minulle Könkkölä on tuttu paikka jo muutamien vuosien takaa. Olen ensimmäisiä kertoja vierailut Könkkölässä itsekin työpajalaisena vuonna 2015 kun toimintaa vasta suunniteltiin Könkkölään. Itse yhdistys on tullut tutuksi yhteisöpedagogiopintojeni viimeisenä vuotena, kun tein Könkkölässä kehittävän harjoitteluni, jonka aikana idea myös opinnäytetyöstä syntyi. Yhdistys on vasta neljävuotias, mutta Könkkölän tilalla on jo pitkä historia. Könkkölän ja yhdistyksen historia on olennainen osa sen nykypäivän toiminnan lähtökohtia, joten on hyvä paneutua niihin ensin. Sen jälkeen esittelen Könkkölän tämänhetkistä toimintaa ja millä vaikuttavuutta jo mitataan Könkkölässä sekä palautteen keräämistä.

### 2.1 Könkkölän ja yhdistyksen historia

Könkkölän tilalla on olennainen rooli siinä, että Green Care -keskus Könkkölä Ry perustettiin. Tila sijaitsee noin viiden kilometrin päässä Jyväskylän keskustasta, Köhniön lammen rannalla, ja sillä on pitkä historia Jyväskylässä. Ensimmäiset maininnat Könkkölästä löytyvät jo vuodelta 1912. Päärakennusta, jonka saneeraus valmistui alkuvuodesta 2020, on alettu rakentamaan vuonna 1947 ja se valmistui talkoovoimin vuonna 1949. Samaan aikaan kaupunginvaltuusto antoi tilan käyttöoikeudet henkilöstöjärjestöille, jotka olivat voimassa kuutisenkymmentä vuotta. Könkkölän tila toimi yhteisöllisyyden keskuksena tapahtumineen pitkään, kunnes tilan toiminta alkoi hiipua Jyväskylän kasvaessa ja tila jäi unohduksiin. (Green Care –keskus Könkkölä Ry 2015, 2016.)

Vuonna 2013 Keski-suomalainen uutisoi Könkkölän tilan paluusta takaisin Jyväskylän kaupungin hallintaan tilalla toimineen juhlapalvelu yrityksen siirtäessään toimintansa muualle. Könkkölän nyt entinen ja silloin tuleva toiminnanjohtaja Tiina Mäenpää oli mukana suunnittelemassa kollegoidensa Kaisa Peuhan ja Kathy Koskelan kanssa



Nuorten taidetyöpajan Green Care -toimintaa tilalle. Koko idea Könkkölän hyödyntämisestä taidetyöpajatoiminnassa on kuitenkin alun perin lähtöisin Jyväskylän kaupungin ja Sitran Kohti resurssiviisautta -hankkeesta, jossa etsittiin arjen ideoita luonnonvarojen järkevään käyttöön. Tiina Mäenpään ja Kaisa Peuhan kuullessa ideasta he halusivat ottaa siitä kopin. (Jokinen 2013.)

Toimintaa suunniteltiin henkilöstöjärjestöjen kanssa yhteistyössä toteutettavaksi ja tila jatkoi edelleen kaupungin henkilöstön virkistäytymisympäristönä. Suunnitelmana tuolloin oli tehdä Könkkölään Green Care toimintaympäristö, joka toisi 15-19 -vuotiaille nuorille työkokeilupaikkoja ja kuntouttavan toiminnan paikkoja, päiväkodeille ja kouluille tekemällä oppimisen paikkoja sekä harjoittelupaikkoja. (Jokinen 2013.) Vuoden 2014 kevään ja kesän aikana Könkkölässä toteutuivat osittain Nuorten taidetyöpajan ensimmäiset Lumo -pajat, jotka ovat keskittyneet luonto- ja eläinavusteisuuteen. Keväällä 2015 Lumo -paja toimi jo pääsääntöisesti Könkkölässä.

Vuonna 2016 Könkkölän tilan tulevaisuuden suunnitelmat olivat edenneet jo paljon pidemmälle ja keväällä Jyväskylän kaupunki haki Könkkölän tilan kehittäjäkumppania. Jyväskylän työllisyyspalvelut ovat vastuussa työllisyyspoliittisesta Kunnon työt2 -hankkeesta, jonka tavoitteena on ehkäistä pitkäaikaistyöttömyyttä. Yksi hankkeen kehitettävä toiminnan muoto on nuorille suunnattu luontolähtöinen työllistämistoiminta, jonka tavoitteena on uudenlainen työllistämisen- ja oppimiskeskus. Ja tuolloin Könkkölän tila oli valikoitunut työllistämisympäristöksi, jonka suunnitteluun ja toteutukseen kehittäjäkumppania haettiin. Kehittäjäkumppanilta vaadittiin osaamista niin sosiaalisesta työllistämistyöstä, sosiaalipalveluiden tuottamisesta, kiinteistön hallinnoinnista ja omistamisesta sekä kiinteistöjen korjaamisesta sosiaalinen työllistäminen huomioiden. Lisäksi kumppanilla piti olla mahdollisuus ottaa vastaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ja kykyä hankkia tarvittavaa rahoitusta keskuksen kehittämiseksi. (Jyväskylän kaupunki 2016.) Green Care -keskus Könkkölä ry sai projektin hoidettavakseen lähes ainoana markkinakartoitukseen osallistujana eikä kilpailutusta tarvittu (Mäenpää 2018).

## 2.2 Green Care –keskus Könkkölä Ryn toiminta

Kunnon työt2 -hanke päättyi Könkkölässä vuoden 2017 keväällä, jonka jälkeen tilan toimintaa jatkettiin yhä käynnissä olevan Jyväskylän kaupungin työllisyyspalveluiden

Puusta pitkälle - työllistämishankkeen kanssa (Rimppi 2020). Hanke edistää pitkäaikaistyöttömien ja nuorten työllistymistä luontomenetelmillä eri biotalouden alojen avulla. Hanke toimii osittain Könkkölän tilalla ja sen kanssa järjestetään Könkkölässä yhteisiä koulutuksia, tehdään yhdessä tilan töitä, vaihdetaan osaamista puolin ja toisin ja rakennetaan Jyväskylän kaupungin ja Könkkölän tilan välistä kehittäjäkumppanuutta. Puusta pitkälle -hankkeen ja perustajayhdistysten lisäksi muita yhteistyötahoja ovat mm. Keski-Suomen museo, Aprender Oy, Äijälän perhekoti, osa Keski-Suomen alueen kouluista ja erilaiset Green Care –alan yrittäjät. (Green Care –keskus Könkkölä Ry, 2020b.)

Tällä hetkellä yhdistys järjestää tilalla ostopalveluna Jyväskylän kaupungille työllistämistoimintaa. Työllistämistoiminta on työkokeilua ja kuntouttavaa työpajatoimintaa pääasiallisesti 17-29 –vuotiaille nuorille aikuisille, jossa pyritään hyödyntämään Green Care eli luonto- ja eläinavusteisia menetelmiä ja ajattelutapaa. Tilalla on vaihdellen käynnissä 6-8 työpajaa, jotka ovat keskittyneet erilaisiin, luonnonläheisiin teemoihin. Työpajat kestävät yleensä kolme kuukautta, niissä on 2-10 työkokeilijaa tai kuntouttavan työn asiakasta ja niitä ohjaa 1-2 ohjaajaa sekä opiskelijaharjoittelijat. Keväällä vuonna 2020 toiminnassa olleita työpajoja olivat Lumopaja, Eläintyötiimi, Mediatiimi, Vertas -paja, Verso-tiimi, Kestävä koti –paja ja Piha –tiimi. Lumopajalla retkeillään Jyväskylän lähiympäristössä, tutustutaan kulttuuri- ja luontokohteisiin ja suoritetaan PAIKKO -osaamistodistuksia luonto- ja ympäristöalan perustutkinnon osista. Eläintyötiimi nimensä mukaisesti keskittyy eläimiin ja työpajalla vierailaan eläinalan työpaikoissa, järjestetään eläinavusteista toimintaa esimerkiksi muiden Könkkölän työpajojen valmentautujille ja suoritetaan Valo-valmennuksessa luonto- ja ympäristöalan perustutkinnon osatutkinto hyvinvoinnin tuottaminen eläinten avulla. Mediatiimissä toiminta painottuu Könkkölän erilaisten markkinointimateriaalien tuottamiseen ja sosiaalisen median päivittämiseen. Vertas-pajalla tekeminen keskittyy tilan pieniin huoltokorjauksiin ja luontolähtöisiin rakennusprojekteihin, Piha-tiimi pitää huolta tilan piha- ja ulkoilualueista ja Verso-tiimissä työskennellään puutarhan hoidon ja perinteisen viherrakentamisen parissa. (Green Care –keskus Könkkölä ry, 2020c.) Pajojen teemojen lisäksi jokaisella työpajalla keskitytään parantamaan ja tukemaan valmentautujan elämänhallinnallisia taitoja työ- ja kouluttautumismahdollisuuksien parantamiseksi työpajapedagogiikan keinoin. Pajat myös työskentelevät toisinaan yhdessä esimerkiksi erilaisten Könkkölän tilan tapahtumien järjestämisessä.

Pajoilla voi suorittaa osaamis- ja tutkintotodistuksia ja yhdistys on osa Valo –valmennusverkostoa, Paikko –verkostoa ja se on tunnustettu oppimisympäristö. Sen lisäksi yhteistyötä tehdään eri koulujen, yritysten ja nuorille ja nuorille aikuisille suunnattujen toimijoiden sekä Green Care -verkostojen kanssa. Yhdistys myös vuokraa tilojaan erilaisiin tapahtumiin ja vuonna 2019 yhdistys avasi sivuillaan pienen nettikaupan, jossa myydään työpajoilla tehtyjä tuotteita. (Green Care -keskus Könkkölä Ry 2020b, 2020d, 2020e.) Green Care –keskus Könkkölä Ry on toteuttanut myös erilaisia lyhyehköjä hankkeita ja projekteja kuten teatteripajan vuonna 2019.

### 2.3 Yhdistyksen tarve opinnäytetyölle ja opinnäytetyön tavoitteet

Green Care –keskus Könkkölä Ry nimensä mukaisesti suuntaa toimintaansa Green Care alan toimintakeskuksena Jyväskylässä. Könkkölä löytyy Green Care Finland Ryn sivuilta Green Care -alan palveluntuottajana, mutta yhdistyksellä ei kuitenkaan ole millekään palvelulle Green Care Finland Ryn myöntämää laatumerkkiä. Merkin hakeminen on ollut yhdistyksellä pitkään tavoitteena, mutta yleensä kaatunut siihen epäselvyyteen, onko yhdistyksellä merkin saamiseksi vaadittavat toiminnan vaikuttavuuden arviointitavat, palautejärjestelmä ja näiden tuloksien ja vastausten käsittelyprosessit sekä laadun valvonta tarvittavalla tasolla (Rimppi 2020). Laatumerkki olisi Könkkölälle osoitus ammattitaidosta, mutta myös mahdollisuus kehittää heidän oman toimintansa laatua, vaikuttavuutta ja pitkäjänteisyyttä ja tähän tarpeeseen opinnäytetyöni on tarkoitus vastata.

Kuten aiemmin kerroin, opinnäytetyön alkuperäinen lähtökohta oli lähteä kehittämään Könkkölän kuntouttavaan työhön liittyvän, uuden koira-avusteisen yksilövalmennuksen vaikuttavuuden arviointitapa, vaikuttavuustulosten käsittely sekä palvelun kehittämistapa ja yleiseen laatuun liittyvä palautteen keruu- ja käsittelytapa. Tämän lisäksi luoda opinnäytetyön tilaajalle palautejärjestelmä, jolla kerätään palautetta palvelun jälkeen asiakkaalta, palvelun yhteistyökumppaneilta, omaisilta ja palvelun maksajalta sekä malli siitä, miten tämä palaute käsitellään ja miten palautteeseen reagoidaan. Ja tämän oli tarkoitus mahdollistaa Green Care –keskus Könkkölä Rylle laatumerkin hakeminen omalle toiminnalleen.

Lisäksi yleisenä tavoitteena on tehdä opinnäytetyö, josta olisi hyötyä myös muille Green Care –palveluntarjoajille, jotka haluavat kehittää toimintaansa ja hakea työlleen

laatumerkkiä. Työn sivussa on tarkoitus ollut myös selvittää, riittääkö Könkkölän työntekijän kuntoutus-, tuki ja ohjauspalveluiden erikoisammattitutkinto yhdessä muiden Green Care –alan koulutusten kanssa LuontoHoivan laatumerkkiin ja miten yhdistyksessä, jossa työntekijä vaihtuvuus on runsasta, voidaan mahdollistaa laatumerkkiin vaadittava ja työntekijään sidoksissa oleva koulutuksen taso.

#### 2.4 Yhdistyksen nykyiset vaikuttavuuden arviointitavat ja palautejärjestelmät

Green Care –keskus Könkkölä Ry käyttää tällä hetkellä työpajatoimintansa vaikuttavuuden arviointiin kahta eri mittaria. Toinen niistä on Valtakunnallisen Työpajayhdistyksen yhteistyössä palvelukentän toimijoiden kanssa kehittämä ja ylläpitämä Sovari – sosiaalisen vahvistumisen mittari. Sillä mitataan työpajatoiminnan ja etsivän nuorisotyön toimivuutta ja sosiaalisen vahvistumisen vaikutuksia valtakunnallisesti sekä organisaatiokohtaisesti. Mittarin on tarkoitus koota mitattavaan muotoon asiakkaiden kokemukset voimaantumisen ja mahdollistaa valtakunnallisesti työpajatoiminnasta ja etsivästä työstä yhdenmukaista ja vertailtavaa laadullista vaikuttavuustietoa ja tunnuslukuja. Tietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaaviksi ja selkeitä lukuja voidaan käyttää yhteistyötahoille, palveluiden rahoittajille, päätöksentekijöille ja tilaajille vaikuttavuuden todentamiseen (Kinnunen 2016, 7-8.) Käytännössä työpajoilla valmentautujat vastaavat Sovari –kyselyyn netissä valmennusjakson lopussa, jotta saadaan suuntaa antava tulos palveluiden välittömästä vaikutuksesta ja lyhytkestoisista sosiaalisesti vahvistavista vaikutuksista. Nämä vaikutukset voivat kuitenkin kantaa elämässä pidempään. Sovarissa ei voida kuitenkaan eritellä valmennusjaksosta riippumattomien tekijöiden vaikutuksia valmentautujan elämäntilanteeseen tai osoittaa selkeitä syy-seuraussuhteita. Tarkoitus ei ole myöskään kerätä yhdestä asiakkaasta pitkäaikaista vaikuttavuustietoa, vaan kysely tehdään vain kerran, vaikka valmentautuja siirtyisi toiselle valmennusjaksolle samassa paikassa. (Kinnunen 2016, 23-24.)

Työpajatoiminnalle suunnattu Sovari -kysely on viisisivuinen ja siinä on viisitoista kysymysotsikkoa, joista osa sisältää useamman alakysymyksen (Kinnunen 2016, 57-61). Kyselyn sisältää kaksi osiota, jotka ovat palvelun toteutus ja sen vaikutusten arviointi sosiaalisen vahvistumisen näkökulmasta. Kyselyssä on myös muutamia kysymyksiä palvelunsaantiin ja vastaajan taustatietoihin liittyen. Työpajatoiminnassa arvioidaan

pajajakson työtehtäviä ja toimintaa, yhteisöllisyyttä ja osallisuutta sekä ohjausta ja tukea, jota on tarjottu työ- ja yksilövalmennuksessa. Työtehtävien ja toiminnan arviointi osuus selvittää sitä, miten hyvin työtehtävät ovat antaneet valmentautujalle onnistumisen ja uuden oppimisen kokemuksia ja ovatko tehtävät olleet monipuolisia. Yhteisöllisyyteen ja osallisuuteen keskittyvä osuus sisältää kysymyksiä siitä, miten valmentautuja on kokenut työpajajakson aikana voitavansa vaikuttaa omiin työtehtäviin ja toimintaan pajalla sekä millainen työpajan yhteishenki ja tuntevatko he olonsa tärkeäksi ryhmässä. Ohjauksen ja tuen osuus käsittelee työpajan valmentajien onnistumista: ovatko valmentautajat saaneet tarpeeksi ja tasapuolisesti ohjausta ja kannustusta työpajan aikana, mutta myös työpajan ulkopuolella oleviin asioihin ja jatkosuunnitelmien tekoon entä luottavatko he työpajan valmentajiin? (Kinnunen 2016, 25-26.)

Sosiaalista vahvistumista työpajajakson aikana arvioiva osio keskittyy valmentautujan omiin kokemuksiin siitä, onko vahvistumista tapahtunut ja minkälaista muutos on ollut. Vahvistumisen osa-alueita ovat itsetuntemus, sosiaaliset taidot, arjen asioiden hallinta, opiskelu- ja työelämävalmiudet ja elämänhallinta. Itsetuntemuksen alla kysellään valmentautujan omaa arviota siitä, näkeekö hän paremmin tai huonommin omia hyviä ominaisuuksiaan ja osaamistaan. Sosiaaliset taidot osion kysymykset liittyvät valmentautujan pystyvyyteen sosiaalisissa tilanteissa, toisiin ihmisiin luottamiseen ja toisten ihmisten kanssa toimimiseen. Arjen asioiden hallinta tarkastelee muutoksia esimerkiksi virastoasioiden ja kotitöiden osalta, mutta myös päivärytmin säännöllisyyden kannalta. Opiskelu- ja työelämävalmiuksien paraneminen on yksi työpajatoiminnan tavoitteista ja sitä tarkastellaan mm. Opiskeluhalukkuuden lisääntymisen näkökulmasta ja työelämään liittyvien osaamisen ja tunteutumisen lisääntymisenä. Elämänhallintaan liittyvät kysymykset käsittelevät valmentautujan ajatuksia siitä, tunteekohan voitavansa vaikuttaa paremmin elämäänsä, tulevaisuuden selkeytymiseen, uskoon itsestään ja oman elämän tyytyväisyyteen. (Kinnunen 2016, 26-28.)

Könkkölässä Sovari –mittari tehdään aina kun valmentautuja lopettaa työpajalla tai vaihtaa pajan sisäisesti toiseen työpajaan. Valtakunnallinen Työpajayhdistys käsittelee nämä vastaukset ja Könkkölä saa niistä koosteen vuosittain. Kooste käsitellään yhteisesti työyhteisön kanssa käyden läpi valmentautujien esittämiä näkökohtia ja jos koosteessa on jotakin hälyttävää. (Rimppi 2020.)

Toinen Könkkölässä käytetty mittari on Kykyviisari, joka on valikoitunut käyttöön vuonna 2018 tehdyn opinnäytetyön lopputuloksena. Se on työ- ja toimintakyvyn itsearvioinninmenetelmä, jossa valmentautuja arvioi omaa tilannettaan vastaamalla kyselyyn paperilla tai verkossa. Työ- ja toimintakyvylle on olemassa useita määritelmiä, mutta Kykyviisari määrittää sen seuraavasti:

Toimintakyky on yksilön kykyä selviytyä jokapäiväisistä arjen haasteista ja tehtävistä. Kohtuullinen toimintakyky on myös yksi työkyvyn edellytyksistä. Toimintakyky jaetaan psyykkiseen, sosiaaliseen, kognitiiviseen ja fyysiseen osa-alueeseen. Toimintakykyyn vaikuttaa merkitsevästi yksilön terveydentila. (Kykyviisari 2020a)

Kykyviisaria kehittää Työterveyslaitoksen Sosiaalinen osallisuus ja työ- ja toimintakyvyn muutos –hanke ja se pohjautuu Työkyvyn talo -malliin. (Kykyviisari 2020a.) Työkyvyn talo –malli on professori Juhani Ilmarisen kehittämä malli, jossa on tutkimukseen perustuen tiivistetysti ja helposti havaittavissa keskeiset tekijät, joiden tiedetään vaikuttavan työkykyyn. Työkyvyn nähdään koostuvan talon kolmesta kerroksesta alhaalta ylöspäin: terveys ja toimintakyky, osaaminen ja arvot, asenteet ja motivaatio. Neljäs kerros on työ, työolot, työyhteisö ja johtaminen, jonka toimivuudesta vastaavat esimiehet. Arvot, asenteet ja motivaatio kerroksesta löytyy parveke, jolta näkymät ovat perheeseen ja lähiyhteisöön. Nämä vaikuttavat osittain esimerkiksi työntekijän motivaatioon ja terveyteen. Talo sijaitsee toimintaympäristössä, joka taas pitää sisällään mm. taloudelliset taantumukset, teknologian kehityksen ja muun muutoksen, joka näkyy työpaikoilla ja työntekijöiden arjessa. Tämän yläpuolella on vielä kuitenkin yhteiskunta, jolla tarkoitetaan esimerkiksi poliittisia päättäjiä, jotka vaikuttavat ylhäältä päin yrityksiin ja yksilöihin. (Ilmarinen, Vainio 2012, 5-6.) Kykyviisari onkin suunnattu kaikille työ- ja toimintakyvystään kiinnostuneille henkilöille ja hanke- ja palvelujärjestelmien ammattilaisille - ei vain työpajoille.

Kykyviisarin tekoon kuluu 10-20 minuuttia ja siinä on yhdeksän eri osa-alueita: esitiedot, hyvinvointi, osallisuus, mieli, arki, taidot, keho, taustatiedot ja työ ja tulevaisuus. Hyvinvointiosuus keskittyy vastaajan tyytyväisyyteen elämäänsä, terveydentilaan, työ- ja toimintakykyyn sekä työelämään. Osallisuuden alla keskitytään laajaan alueeseen ja kysymykset käyvät läpi vastaajan kokemusta omasta itsestään, sosiaalisia suhteita ja – taitoja ja oman elämän ohjaksissa oloa. Mieltä koskeva osio käy läpi väittämiä siitä, miten toiveikkaaksi, hyödylliseksi, rentoutuneeksi vastaaja kokee itsensä ja miten on

kyennyt hoitamaan omia asioita, tekemään omaa elämää koskevia päätöksiä tai tuntenut mielihyvää itselle tärkeistä asioista viiden pisteen asteikoilla. Arki osio hahmottelee samalla asteikolla arkipäivän askareista suoriutumista. Taidot osio käy läpi keskitymiskykyä, oppimista, muistia, haaveita, osaamista ja tavoitteita. Kehoon liittyvät kysymykset koskevat fyysistä kuntoa, terveyttä ja niiden ylläpitoa ja haasteita. Taustatietojen jälkeen kyselyssä tulee vielä työ- ja tulevaisuusosio, jossa vastaajalta kysytään kysymyksiä työllisyystilanteesta, työllistymisen haasteista ja työllisyystilanteen muutostoiveista. Kysymyksistä saa heti vastaukset lähetettyään tiiviin koosteen eri osa-alueista, joihin on prosenttein merkattu jokaisen osa-alueen kokonaistilanne. (Kykyviisari 2020b.)

Könkkölässä Kykyviisarin käyttöön ei ole yhtenäistä toimintatapaa. Toisilla pajoilla Kykyviisari toteutetaan työpajakson alussa ja lopussa, toisilla vain valmentautujille lähtiessä tai puolivuositain. Niillä pajoilla, joilla pajajakso toteutetaan alussa ja lopussa pajajaksoa, mittareita myös käydään läpi yhdessä yksilövalmentautujan kanssa. Kykyviisarista saatavaa koostetta ei ole käsitelty Könkkölässä tähän mennessä mitenkään. (Rimppi 2020.) Salla-Mari Heikkisen opinnäytetyössä, jonka perusteella Kykyviisari on otettu Könkkölässä käyttöön, selvitettiin mm. Kykyviisari -kyselyn sopivuutta työpajatoiminnan yksilövalmennukseen ja toiminnan vaikutusten arviointiin. Kykyviisari teetettiin kolmen kuukauden pituisen valmennusjakson alussa ja lopussa valmentautujille. Tulokseksi saatiin hyviä kokemuksia ylipäätään kyselyn täyttämisestä, mutta vaikutusten arvioinnissa Kykyviisariin päädyttiin suhtautua varovaisesti. Muutokset kokonaistilanteessa olivat olleet 1% luokkaa. (Heikkinen 2018.) Könkkölässä harjoittelua tehdessäni huomasin myös, että valmentajat kokivat, ettei Kykyviisari ollut riittävä mittaaman toiminnan vaikutuksia ja se vei aikaa yllättävän paljon.

Green Care –keskus Könkkölä Ryllä ei tällä hetkellä ole minkäänlaista yhtenäistä palautteenkeruujärjestelmää toiminnassaan. Yleensä työpajalla palaute valmentautujilta kerätään valmennukseen liittyvissä yksilövalmennuksissa suullisesti. (Rimppi, 2020.) Sen lisäksi pajakohtaisesti saatetaan toteuttaa joitakin palautteen keruu tapoja. Ollessani Lumopajalla harjoittelussa keräsimme ohjaajieni kanssa helposti toteutettavalla kolmen kysymyksen palautelapuilla palautetta pajajaksosta jakson viimeisenä päivänä. Jokainen sai vastata lappuun nimettömästi ja karkeat teemat olivat: mikä oli hyvää, mikä oli huonoa ja muita terveisiä. Yllätyimme, kuinka paljon valmentautujat an-

toivat palautetta ja palautteissa tuli esiin muitakin asioita kuin, mitä yksilökeskusteluissa oli käyty läpi. Valmentautajat kommentoivat sekä hyvässä, että pahassa pajajak-solla olleita asioita suuremmin ja rehellisemmin. Palautelaput käytiin lävitse ainoas-taan pajan ohjaajien kanssa, mutta sitä pidemmälle palaute ei päätynyt. Lumopajalla olimme myös pajajakson ajan herkkinä sille, jos saimme palautetta, mutta se oli osit-tain haastavaa ja pohjautui paljon tulkintoihin. Pajalaiset eivät välttämättä sanoneet suoraan mielteitään vaan yritimme esimerkiksi osallistujien kiinnostuneisuudesta päätellä toiminnan mielekkyyttä heille. Tämän lisäksi Könkkölälle voi kirjoittaa kuka vain suosituksen heidän Facebook sivuillaan, mutta se ei vaikuta olevan kovinkaan ak-tiivisessä käytössä eikä anna kovinkaan laajaa tai yhdenmukaista palautetta itse työ-pajatoiminnasta.

### 3 TYÖPAJATOIMINTA - TEKEMÄLLÄ OPPIMISTA

Lyhyesti sanottuna työpajatoiminta tarkoittaa työpaja yhteisöissä toteutettua toimin-taa, jossa pyritään työnteon, tekemällä oppimisen ja valmennuksen avulla paranta-maan ja tukemaan yksilön kykyjä ja valmiuksia koulutukseen tai työhön hakemisessa ja parantamaan arjenhallinnan taitoja. Työpajalle osallistuvat ovat valmentautujia ja työpajajaksot valmennusjaksoja. (Työpajatieto 2020.) Työpajojen perustehtävänä on valmentaminen, jossa työ toimii valmentamisen välineenä ja työpaja tarjoaa helposti valmentautujan tarpeisiin muokattavan valmennus-, toiminta-, työ- ja oppimisympä-ristön. (Hämäläinen, Palo 2014, 11-12.)

Työpaja-ajatusta hyödyntävää toimintaa on tehty jo 1980-luvulla, jolloin pääasiallinen kohderyhmä oli työttömät ja kouluttautumattomat nuoret. 1990- luvulla lamasta seu-rannut työttömyys laajensi kohderyhmän kaikkiin työikäisiin, jolloin myös tukityöllis-täminen ja oppisopimuskoulutus yhdistettiin työpajatoimintaan ja 1997 perustettiin Valtakunnallinen työpajayhdistys Ry. Asiakasryhmien muuttuminen haasteellisem-maksi ja rahoitusmahdollisuuksien laajeneminen Suomen EU jäsenyyden myötä jou-dutti työpajojen valmennusmenetelmien kehittämistä. Vuosituhannen vaihtuessa iso osa kunnista tarjosi jo työpajamallista toimintaa, pajakoulut olivat yleistyneet ja toi-miala laajeni työllisyys- ja nuorisopolitiikan sektoreilta myös koulutus- ja sosiaalipoli-tiikan sektoreille. Käytännön työ oli muuttunut työ- ja yksilövalmennukseksi ja yhteis-



työksi eri sektoreiden osaajien kanssa. 2010- luvulla työpajojen valmennus on muoutunut vastaamaan paremmin kohderyhmän tarpeisiin, joka on muuttunut vielä laajemmaksi mm. maahanmuuton lisääntyessä. (Hämäläinen, Palo 2014, 10-11.)

Nykyään työpajatoimintaa on jo 95% Suomen kunnista ja niitä ylläpitävät pääasiallisesti kunnat, mutta myös seutukunnat tai kuntayhtymät, säätiöt, yhdistykset tai muut organisaatiot. Vuonna 2018 toiminta tavoitti 27 275 valmentautujaa, joista hieman alle puolet ovat olleet alle 29-vuotiaita. Valmentautujista suurin osa oli miehiä ja pelkän peruskoulun varassa olevia. Yleisemmät viisi teema erilaisissa valmennusyksiköissä ovat puu ja rakennus, tekstiili ja ompelu, starttivalmennus, kiinteistönhuolto ja kunnossapito sekä kahvila, ravintola ja catering. Tutkittaessa valmentautujien sijoittumista valmennus- eli työpajakakson jälkeen, 4/5 osaa heistä sijoittuvat positiivisesti: 35% koulutukseen, 16% työhön, 18% muuhun ohjattuun toimenpiteeseen kuten kuntoutukseen, 10% muualle kuten armeijaan. Edistysaskelia valmentautajat ovat kokeneet valmennusjakson aikana etenkin sosiaalisessa vahvistumisessa, arjenhallinnassa, opiskelu- ja työelämävalmennuksissa ja elämänhallinnassa ja tavoitteellisuudessa. (Valtakunnallinen työpajayhdistys Ry 2018.)

Työpajoilla tapahtuva valmennusta ohjaa lainsäädäntö, mutta alaan liittyy muitakin viranomaisohjeita (Hämäläinen, Palo 2014). Nuorisolain (1285/2016) luvussa neljä ja §13 määrittellään työpajatoiminnan tehtävät seuraavanlaisesti:

Nuorten työpajatoiminnan tehtävänä on valmennuksen avulla parantaa nuoren valmiuksia päästä koulutukseen, suorittaa koulutus loppuun ja päästä avoimille työmarkkinoille tai muuhun tarvitsemaansa palveluun. Työpajatoiminnan tarkoituksena on parantaa nuoren elämänhallintataitoja sekä edistää hänen kasvuaan, itseenäistymistään ja osallisuutta yhteiskuntaan. (Nuorisolaki 1285/2016.)

Laissa velvoitetaan, että työpajoilla on tehtävä nuorelle henkilökohtainen valmennussuunnitelma yhdessä nuoren kanssa ja valmennuksesta kirjallinen sopimus, työpajoilla tulee olla osaamista nuorten yksilö- ja työvalmennuksesta, nuorten työpajaa seuraamaan toimintansa tuloksia ja kuntaa tai kuntia yhdessä tai nuorten palveluja tuottavia yhteisöjä järjestämään nuorten työpajatoimintaa. (Nuorisolaki 1285/2016.) 2013 vuonna voimaan tulleen nuorisotakuu koskee myös nuorten työpajatoimintaa. Sen mukaan jokaiselle alle 25 –vuotiaalle nuorelle ja alle 30 –vuotiaalle valmistuneelle tu-

lee tarjota työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Sosiaalihuoltolaissa työpajatoiminta tulee esiin vammaisten henkilöiden työllistämistä tukevista toiminnoista. (Hämäläinen, Palonen 2014, 13.)

Työpajatoiminta on Green Care -keskus Könkkölä Ryn toiminnan lähtökohta ja siksi näen sen pääpiirteittäisen esittelyn tärkeänä opinnäytetyössäni. Seuraavissa alaluvuissa käsittelem kuntouttavaa työpajatoimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä, joka koskee myös kuntouttavaa työpajatoimintaa, kuntouttavan työtoiminnan yleisiä asiakasryhmiä sekä nimenomaisesti kuntouttavaa työpajatoimintaa Könkkölässä. Käyn läpi myös työpajapedagogian lähtökohtia sekä työpajoilla tapahtuvaa erilaista valmennusta ja viimeiseksi Green Care ajattelutavan ja –toiminnan yhdistämistä työpajatoimintaan. Työpajatoiminta on opinnäytetyöni tilaajan tekemisen kulmakiviä ja opinnäytetyöni kehittämistyön käytännön lähtökohta.

### 3.1 Kuntouttava työtoiminta työpajoilla

Kuntouttava työtoiminta on toimintaa, jossa asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä parannetaan, jotta hänen mahdollisuutensa osallistua työhön, koulutukseen tai työvoimapaalveluihin paranisivat (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2019). Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) velvoittaa kunnat järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa, mutta kunnan ei tarvitse järjestää sitä välttämättä itse. Kunta voi tehdä sopimuksen toiminnan järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän, rekisteröidyn yhdistyksen tai säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa, mutta työtoimintaa ei saa kuitenkaan hankkia yrityksiltä. Laki määrittelee, että työtoiminnan tulee olla asiakkaalle työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä, riittävän vaativaa ja se tulee sovitaa hänen työ- ja toimintakykynsä sekä osaamiseensa. Työtoimintaa voidaan järjestää hyvin eri pituisissa jaksoissa ja eri viikko määrillä. Minimi pituus jaksolle on 3 kuukautta, maksimi 24 kuukautta ja toimintaa tulee olla vähintään neljä tuntia yhtenä päivänä viikossa ja enintään neljänä päivänä viikossa. Kuntouttava työtoiminta sisällytetään yleensä asiakkaan aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan, johon kirjataan toiminnan kannalta oleelliset tiedot kuten työtoiminnan kuvaus, pituus ja ajankohta toiminnan vaikutuksista asiakkaan työllistymismahdollisuuksille. Kuntouttavasta työtoiminnasta ei saa maksaa

palkkaa, mutta asiakkaalla on oikeus saada korvaus toimintaan osallistumisesta aiheutuvista matkakustannuksista. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat yleensä pitkäaikaistyöttömiä, joilla usein on erilaisia haasteita toimintakyvyssä ja elämänhallinnassa. Könkkölässä kuntouttavalla työpajalla valmentautujien toimintakyky otetaan huomioon valmennus- eli pajaksoa suunnitellessa. Valmentautujan ja usein myös hänen työntekijänsä kanssa mietitään yhdessä, millainen toiminta on hänelle mahdollista ja hyödyllistä ja mikä valmentautumisjakso soveltuisi hänelle parhaiten. Nämä asiat kirjataan yleisluontoisesti ylös sopimukseen kuntouttavasta työtoiminnasta ennen valmennusjakson alkua. Yksilöllisiä tavoitteita on hyvä valmentautujan kanssa selkeyttää, tehdä niistä mahdollisimman realistisia ja miettiä, miten tavoitteisiin päästäisiin. Könkkölässä valmentautumisjakson valmentautujien yhteiset tavoitteet liittyvät yleensä johonkin pajan aikana yhdessä toteutettavaan isompaan projektiin, mutta tavoitteita ovat myös hyvän ilmapiirin luominen ja yhdessä tekeminen. Tavoitteita ja toimintaa saatetaan myös toisinaan muuttaa valmennusjakson edetessä, kun valmentautumisryhmän toimintakyky, sitoutuminen toimintaan ja heidän omat mielenkiinnon kohteensa tulevat esiin. Jos toiminnan tehtävät ovat liian haastavia voi kuntouttava työpajatoiminta vaikuttaa päinvastaisesti, mitä on tarkoitus valmentautujaan. Tarkoitus on tarjota onnistumisen ja pystymisen kokemuksia sopivan kokoisilla haasteilla, vahvistaa jo olemassa olevia vahvuuksia ja harjoitella uusia taitoja. Valmentautujan ja ryhmän tavoitteissa ja tehtävissä on hyvä muistaa myös jakson rajallinen aika. Pajan lopussa tavoitteet ja niiden saavuttaminen käydään läpi ja valmentaja antaa näkemyksensä myös valmentautujan kuntoutumisesta. (Green Care –keskus Könkkölä Ry 2020d.)

### 3.2 Työpajapedagogiikka ja valmennus työpajoilla

Työpajapedagogiikassa olennaista on yhteisöllinen ja suunnitelmallinen valmennus, joka tapahtuu joustavissa oppimisympäristöissä, yksilön edellytysten mukaisesti ja tekemällä oppimista korostaen. Käytännön kasvatus, sosiaalinen vahvistaminen ja osaamisen lisääntyminen ovat myös työpajojen kulmakiviä. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin lisääminen ja edistäminen sekä uusien ja vanhojen taitojen yhdistäminen ja näin ollen uuden oppimisen helpottuminen. Tekemällä oppimisen menetelmä on keskeinen työpajoilla ja se toimii yhtenä valmentamisen välineenä. Tekemisen kautta opitaan uusia taitoja ja tietoja, joiden karttumisen myötä työtehtävien vaativuustaso

nousee. Tekemällä oppiminen mahdollistaa asiakkaalle kokeilun, erehtymisen, epäonnistumisen ja onnistumisen sekä ohjaajalle välittömän, rakentavan palautteen antamisen. Työpajalla keskitytään asiakkaan voimavarojen löytämiseen. (Valtakunnallinen työpajayhdistys Ry 2020.)

Työpajan alussa tehdään valmentautujan kanssa hänen tilanteensa kartoittamista, jolla pohjustetaan valmennusjaksoa. Kartoituksessa käydään läpi mm. valmentautujan nykyistä elämäntilannetta, koulutus, työkokemus ja omia suunnitelmia ja ne tallennetaan useimmissa paikoissa Henkilötietolain (532/1999) mukaiseen sähköiseen järjestelmään. Tämän jälkeen valmentautujan kanssa tehdään suunnitelma valmentautumisjaksosta, jossa on realistiset tavoitteet, keinot niiden saavuttamiseksi ja suunnitelma vastaa valmentautujan tarpeita. Suunnitelmaa seurataan ja arvioidaan ja koko toiminnan ajan, jonka jälkeen tehdään jatkosta suunnitelma. Tätä kutsutaan valmennusprosessiksi (Hämäläinen, Palo 2014, 44-45.)

Sosiaalinen vahvistuminen ja osaamisen lisääntyminen ovat tavoitteita, joihin valmennuksessa käytettävät elementit ja menetelmät tähtäävät. Näitä ovat kohtaaminen, vuorovaikutus, dialogisuus, oikea-aikainen tuki, valmennus, neuvonta, yhteisöllisyys, voimaantuminen, elämäntilannetta, minäpystyvyys, osallisuus ja toimijuus. Valmentajan on tärkeää löytää ja luoda valmentautujan kanssa dialoginen vuorovaikutussuhde, joka on luottamuksellinen ja turvallinen. Dialogia työpajoilla tapahtuu myös ympäristön, yhteisön ja valmentautujan välillä. Yhteisöllisyys, voimaantuminen ja osallisuus kietoutuvat osaltaan yhteen. Työpajoilla yhteisöllisyydessä korostuu ajatus siitä, että jokaisella on jotakin annettavaa muille ja näin ollen jokainen on tärkeä osa yhteisöä. Työpajalla opitaan myös toimimista työpajan eri yhteisöissä, osallisuutta ja toimijuutta. Valmentajan täytyy luoda toiminta niin, että kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mutta toiminta on vapaaehtoista ja passiivinen läsnäolokin sallitaan. Voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, mutta sitä voidaan vahvistaa valmennuksessa tukemalla voimaantumisen osa-alueita ja ydintekijöitä. Osa-alueita ovat itseluottamus- ja arvostus, minäkuva ja identiteetti ja ydintekijöitä ovat onnistuminen, toiminnallisuus, selkeys, tavoitteellisuus, yhdessä luominen ja tunneilmasto. Minäpystyvyyden vahvistamisessa on tarkoitus parantaa valmentautujan suorituskykyä ja hyvinvointia ja vähentää epäilyjä omaa pystyvyyttä kohtaan. Vahva usko itseensä auttaa selviämään paremmin arjen haasteista ja motivoi asettamaan tavoitteita tulevaisuuteen. (Hämäläinen, Palo 2014, 46-52.)

Työpajalla tapahtuva valmennus on yksilö-, työ- ja ryhmävalmennusta. Elämänhallintaa, toimintakyvyn parantaminen ja tulevaisuuden suunnittelu ovat yksilövalmennuksen alueita ja työtaitojen kehittäminen ja työmarkkinoille siirtymisen edistäminen työvalmennuksen alueita. Yksilövalmennus tukee työvalmennusta tukemalla valmentautujan arjenhallintataitoja ja toimintakykyä. Yksilövalmennuksen rooli on valmennuksessa isompi, jos valmennus on kuntouttavaa. Työvalmennuksen perusta on kappaleen alussa esittelemässäni tekemällä oppimisessa, jossa on tärkeää tuen antaminen töiden ja työtaitojen opetteluun. Ryhmävalmennuksessa taas kehitetään valmentautujien arki-, työelämä- ja vuorovaikutustaitoja. Jokainen valmennus tähtää valmennuksen alussa tehtyihin valmentautujan henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Valmennuspalveluja on neljää erilaista: starttivalmennus, kuntouttava valmennus, työvalmennus ja työhön valmennus. Starttivalmennus on matalimman kynnyksen toimintaa, joka on suunnattu arjenhallinnan vahvistamiseen ja asiakkaille, joilla voi olla hankaluuksia mielenterveyden, riippuvuuksien tai päivärytmin kanssa. Kuntouttavan valmennuksen pääteema on sosiaalinen vahvistaminen ja se tähtää työvalmennukseen. Ns. viimeinen valmennus muoto ennen työmarkkinoille palaamista on työhönvalmennus, jossa tuetaan työmarkkinoille siirtymistä ja siellä pysymistä. Työhönvalmennuksessa voidaan tunnistaa valmentautujan osaamista tai etsiä mahdollista työpaikkaa. (Hämäläinen, Palo 2014, 53-55.) Koko työpajan sisällä saattaa olla useita eri pajoja, joilla toteutetaan eri valmennuksia ja myös yksittäisen pajan sisällä voidaan toteuttaa useampaa valmennusta.

#### 4 SUOMALAINEN GREEN CARE – TOIMINTATAPA

Suomalaiset ovat olleet aina vahvasti sidoksissa luontoon. Metsät peittävät maa-alustamme 57% ja erilaiset vesistöt 22% (Halkka 2017). Luonto on ollut meille paikka, mistä olemme saaneet elannon sekä nykyään paikka, jonne vetäydytään virkistäytymään ja rentoutumaan. Myös eläimillä on meille suuri merkitys. Aikanaan ne ovat olleet tärkeitä kumppaneita sotarintamalla ja ruuan tuotannossa ja nykyään joka toisella suomalaisella on kotonaan jokin lemmikki (Rahkonen 2017). Luonnolla ja eläimillä on ollut myös osansa erilaisissa suomalaisissa terveys-, kasvatus- ja sosiaalialan palveluissa vaikka Green Care käsite on rantautunut Suomeen vasta 2006. Sen jälkeen käsite, ajattelu ja toiminta ovat levinneet nopeasti ympäri Suomea. (Soini 2014, 7.) Seuraavien otsikoiden alla käsittelen Green Care alan perusteita, menetelmiä ja toiminta

muotoja, Green Care –palveluiden peruselementtejä ja -edellytyksiä sekä Green Care Finland Ryn myöntämiä ja valvomia laatumerkkejä, joiden hakemisesta tässä opinnäytetyössä alun perin lähdettiin liikkeelle.

#### 4.1 Green Caren perusta: luontosuhde ja luonnon hyvinvointivaikutukset

Viime vuosien ajan Green Caren ollessa näkyvillä erilaisissa medioissa niin myös ihmisten nykypäivän luontosuhde on ollut enemmän tai vähemmän esillä. Siihen voidaan viitata hyvin suoraviivaisesti ja arkipäiväisesti puhuttaessa yksilön suhteesta luontoon ja toisaalta erilaisissa artikkeleissa kerrotaan luonnon hyvää tekevästä vaikutuksesta (Salomäki 2018, Kallunki 2017). Nämä molemmat liittyvät olennaisesti luontosuhteeseemme, jota Green Care ajattelu- ja toimintatapa katsoo ympäristöpsykologia ja sen osa-alueen, ekopsykologian kautta. Ympäristöpsykologia tutkii ihmisen ja fyysisen, sosiaalisen ja kulttuurillisen ympäristön välistä vuorovaikutusta. Fyysisistä ympäristöä ovat rakennettu ympäristö, esineet ja luonnonympäristöt. Sosiaalisella ympäristöllä tarkoitetaan yksittäisiä ihmisiä ja yhteisöjä ja kulttuurillinen ympäristö on fyysiseen ja sosiaaliseen ympäristöön liittyviä kulttuurisidonnaisia, symboleja, merkityksiä tapoja ja kieltä. Pääasiallisesti sitä on käytetty ympäristönsuunnittelussa tukemaan ihmisläheisten ympäristöjen rakentamista. (Nissinen, 2014, 18). Ympäristöpsykologiassa ihminen nähdään useammin erillisempänä osana luonnosta kuin taas ekopsykologiassa (Salonen 2016ab). Ekopsykologiassa ihminen nähdään osana luontoa niin fyysisesti kuin henkisestikin ja tämän takia ihmisen vointi niin hyvässä kuin pahassa on myös yhteydessä luonnon vointiin (Green Care Finland Ry 2019). Ekopsykologiaan liittyy myös tieteen piireissä jonkin verran kritisoitu arvomaailma ja se sisältää amerikkalaisessa muodossaan ympäristökasvatusta sekä -suojelua (Wallenius 2011).

Luonnon elvyttävyydelle ja hyvinvointivaikutuksille on myös omanlaisiaan teorioita, jotka voisi nähdä olevan eko- ja ympäristöpsykologian pääteorioiden alla ja niiden kanssa limittäin. Näitä teorioita on useita, mutta yleisimpiä ovat Kaplanin tarkkaavuuden elpymisteoria, Ulrichin stressiteoria, luontomielipaikat, jotka liittyvät psyykkiseen itsesäätelyyn, näkö- ja suojapaikkateoria, joka on yhteydessä evoluutiopsykologian näkökulmaan, Wahlströmin ympäristöherkkyyden ja kulttuurisidonnaisuuden näkökulma (Salonen 2018). Kaplanin tarkkaavuuden teoriassa erotellaan neljä elvyttävän ympäristön kokonaisuuden osaa, jotka ovat lumoutuminen, arjesta irtautuminen, ko-

kemus omasta johdonmukaisesta maailmasta ja yhteensopivuus ympäristön ja toimintojen välillä. (Saikkonen ym. 2018, 8) Kaplanin teorian mukaan tahdonalaiset tarkkaavaisuustoiminnot saavat levätä luonnossa, koska se tarjoaa pehmeitä lumoutumisen elementtejä, joihin tarkkaavaisuus automaattisesti kiinnittyy (Saikkonen, Viertiö 2018, 8-9).

Ulrichin stressiteorian mukaan luontokontakti saa aikaan nopeasti myönteisiä tunnetiloja, kielteisten tunnetilojen väistyessä sekä kehon virittäytyneisyyden laskiessa (Saikkonen ym. 2018, 7-8). Luontomielipaikat, jotka liittyvät psyykkiseen itsesäätelyyn tarkoitetaan paikkoja, joissa yksilö pystyy säädellä mielihyvän ja -pahan kokemuksia, rentoutumaan, virkistäytymään ja rauhoittumaan. Näihin paikkoihin hakeudutaan usein yksin. Mielipaikkoja voidaan löytää muualtakin kuin luonnosta, mutta luonto on yksi yleisimpiä mielipaikkoja. (Siitari, Sipponen 2013, 13-14.) Appleton näkö- ja suojapaikka teorian perusajatus on, että ihminen on aikojen saatossa pystynyt pysymään hengissä ympäristössä, joka tarjoaa samaan aikaan suojapaikan, mutta josta voi tarkkailla myös ympäristöään. Tämän voidaan nähdä olevan yksi tapa, mistä maiseman estetiikka yksilön näkökulmasta syntyy. (Järviluoma 2006, 82-83.)

Wahlströmin ympäristöherkkyysmallin mukaan yksilölle muodostuu omien kokemusten ja aistihavaintojen pohjalta tunnepitoinen suhde ympäristöön, jota kutsutaan ympäristöherkkydeksi. Kokemusten ollessa positiivisia syntyy ympäristöön suhde, jonka seurauksena yksilö haluaa huolehtia ja olla vastuussa siitä. Tärkeä osa ympäristöherkkyden syntyä on myös ympäristön toiminnan tunteminen ja oman osallisuuden tiedostaminen. (Kalliokoski 2018, 12-13.) Kulttuurisidonnainen näkökulma tarkoittaa tietynlaisen ”luontokulttuurin” periytymistä esimerkiksi perheen sisällä tai joissakin kansoissa (Salonen 2018).

Yksilön luontosuhdetta voidaan tarkastella ja tulkita useammasta erilaisesta näkökulmasta. Voidaan tutkia ja havainnoida yksilön ja luonnon välistä vuorovaikutusta, luonnolle antamaa arvoa, luonnon estetiikkaa ja elämyksellisyyttä, luontoa kohtaan muodostuneita asenteita ja tunteita, etiikan ja moraalin näkökulmasta, luonnon tunteista, luontoa osana maailmankuvaa. (Tolvanen 2017).

Toinen Green Caren peruslähtökohdista on aiemmin mainitut hyvinvointi- ja terveysvaikutukset. Näistä vaikutuksista on tehty paljon tutkimusta erilaisilla tutkimusmene-

telmillä. Tutkimuksissa ja hankkeissa luonnossa olon tai luonnonelementtien läsnäolon hyvinvointivaikutuksiksi on huomattu mm. rauhoittuminen, stressireaktioista palautuminen, keskittymiskyvyn elpyminen, havaitseminen ja läsnäolo, mielialojen paraneminen ja luonnossa tapahtuva aktivoituminen. Eläinten kanssa toimimisessa on huomattu myös rauhoittumista sekä lohtua ja hellyyttä, sosiaalisten vuorovaikutustaitojen paranemista, aktivoitumista ja vastuunottokyvyn kohentumista. (Hirvonen 2014, 24.) Vankiloissa tehtävän eläimiin liittyvän toiminnan on todettu edeltävän lisäksi kohentavan vankien itsetuntoa, empatiakykyä ja pitkäjänteisyyttä (Rappe 2015, 6). Nämä hyvinvointi- ja terveys vaikutukset ovat psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia ja niitä on pystytty varmentamaan erilaisilla tutkimuksilla. Fysiologisia vaikutuksia on voitu helposti mitata ja tuloksissa on nähty esimerkiksi sykkeen ja verenpaineen alenemista, lihasjännityksen ja elimistön stressihormonimäärän vähenemistä, parasympaattisen hermoston toiminnan aktivoitumista ja sympaattisen hermoston toiminnan alenemista. Osa fyysisistä vaikutuksista heijastuu ihmisen henkiseen oloon ja sosiaaliseen puoleen, mutta niiden tutkiminen ei välttämättä ole niin helppoa kuin konkreettisesti mitattavien fysiologisten vaikutusten. Niitä voidaan kuitenkin tutkia esimerkiksi observointitutkimuksilla tai vaikutuksia mittaavilla koeasetelmilla ja tallaisilla tutkimuksilla on pystytty todentamaan mm. lasten läheisen luontosuhteen positiivinen vaikutus siihen, kuinka paljon lapset oireilevat stressaavissa elämäntilanteissa. (Hirvonen 2014, 24.)

#### 4.2 Green Care palvelun peruselementit ja -edellytykset

Toiminnan peruselementtejä on kolme: luontoperustaisuus (luonto), kokemuksellisuus (toiminta) ja osallisuus (yhteisö). Luontoperustaisuus ei tarkoita pelkästään luonnossa toimimista, vaan luonto on toiminnan lähtökohta eli Green Care –palveluissa luontoelementit ovat yksi vuorovaikuttaja, ohjaajan ja asiakkaan rinnalla eikä pelkkä toiminnan tausta. Tässä korotustuvat aiemmin mainitut hyvinvointivaikutukset, joiden saavuttamiseksi toiminta tähtää: luontoa käytetään siksi, että se edistää, vahvistaa ja nopeuttaa asetettuihin tavoitteisiin pääsyä (Luke, THL, GCF ry 2018, 9.). Palvelun ohjaajalla täytyy olla kyky valita oikeanlainen luontoelementti vastaamaan asiakkaan tarpeita ja tavoitteita. Se voi sijaita sisällä tai ulkona, kaupungissa tai maalla, se voi



tarkoittaa kokonaista erämaaluontoa tai lähipuistoa tai sisälle tuotuja luonnonelementtejä, viherkasveja, digitaalista luontokokemusta tai maatilaa ja sen eläimiä tai vaikka terapia-alpakkaa. (VoiMaa! -hanke 2014.)

Kokemuksellisuus Green Care -palvelussa voi tarkoittaa aktivoivaa toimintaa tai rauhoittavaa havainnointia. Toiminta voi olla esimerkiksi elämypedagogiikan erilaisia menetelmiä vesistöissä ja metsäissä, maatilaympäristössä tapahtuvaa maatilan työtehtäviä hoitamista tai puutarhan hoitoa palvelutalon pihamaalla. Havainnointi voi taas puolestaan olla esimerkiksi eläimen, kasvien, luonnonmaiseman tai muun luonnonelementin tarkkailua. Tärkeää luontokokemuksessa on sen kokonaisvaltaisuus, kyky yhdistää ihminen luontoon ja sosiaaliseen ympäristöön sekä sen tuoma mahdollisuus oppimiselle ja osallisuudelle. (Luke, THL, GCF ry 2018, 9.) Kokonaisvaltaisuus on osa ihmisen perusolemusta; hahmotamme maailmaa kaikilla aisteillamme (Outward Bound Finland 2020). Näin ollen luonnon tarjoama moniaistillinen kokemus on oiva väline vaikuttaa asiakkaaseen kokonaisuutena. Osallisuudella Green Care -palvelussa tarkoitetaan asiakkaan kokemusta siitä, että on hän merkityksellinen osa kokonaisuutta, tulee kuulluksi ja kunnioitetuksi omana itsenään ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä tapahtuu. Yhteisö, mielekäs tekeminen, mieleinen paikka tai eläimet toimivat palvelussa osallisuuden kokemuksen mahdollistajina. Vuorovaikutus eläimen kanssa voi lisätä vuorovaikutteisuuden tunnetta myös esimerkiksi muun yhteisön kanssa. Ohjaajalla on tärkeä rooli myös osallisuuden kokemuksen tukemisessa ja palvelussa on otettava tämä huomioon palvelun kulussa alusta loppuun. (Luke, THL, GCF ry 2018, 10.)

Green Care -palvelun perusedellytykset ovat tavoitteellisuus, ammatillisuus ja vastuullisuus. Green Care -palveluiden ikään kuin kattotavoitteena voidaan pitää fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin ja elämänlaadun parantamista, mutta jokaisella palvelulla on myös omat yleiset tavoitteensa. Tavoitteellisuudella tarkoitetaan sitä, että toiminta on kohdistettu tietynlaiseen tarpeeseen ja sen jälkeen se on suunniteltu ja räätälöity vastaamaan myös yksittäisen asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeita. Esimerkiksi kuntoutuksen, hoidon ja hoivan asiakkailla tavoitteet voisivat olla kolmessa yleisessä ryhmässä: hoiva, kuntoutus ja aktivoiva sosiaalityö, sosiaalipedagogiikka ja kasvatus sekä virkistys- ja hyvinvointi. Näiden ryhmien tavoitteita voisi kuvailla seuraavalla tavalla; hoivan, kuntoutuksen ja aktivoivan sosiaalityön tavoitteita

olisivat hoivan saaminen, kuntoutuminen, toimintakyvyn parantuminen ja elämän hallinnan parantuminen, sosiaalipedagogiikan ja kasvatuksen tavoitteita olisivat heikossa asemassa olevien lasten ja nuorten sosiaalinen oppiminen ja kuntoutuminen ja virkistykseen hyvinvoinnin tavoitteet olisivat heikoissa asemassa olevan virkistyminen ja elämänlaadun parantuminen. (Vehmasto 2014, 39.)

Ammatillisuus eli osaaminen Green Care –palvelussa koostuu useammasta eri lähtökohdasta. Yhtenä lähtökohdasta voidaan pitää palveluun tarvittavaa ammatillisuutta sekä osaamista. Green Care –palveluiden tuottajilla koulutustaustat ovat vaihtelevia etenkin virkistys- ja hyvinvointipalveluissa. Hoivan- ja kuntoutuspuolen palveluissa vaadittava koulutustausta tulee olla sosiaali- ja terveysalalta tai palvelun tulee olla toteutettu yhteistyössä toisen ammattilaisen kanssa. Esimerkiksi päiväkotia voi tarjota eläinavusteista oppimista ja kokemuksia ilman pätevyyttä eläinavusteisuuteen ostamalla eläinavusteisen palvelun siihen pätevöityneeltä Green Care –alan yrittäjältä. Green Care –palveluissa korostuu myös asiakkaan kohtaamis- ja ohjaamistaidot, moniammatillisen yhteistyön osaaminen ja tieto ja ymmärrys itse Green Care ajattelu- ja toimintatavasta. (Vehmasto 2014, 40-41.)

Ammatillisuuden toisena kulmakivenä toimii eri ammattialojen ammattietiikka sekä Green Care –toiminnan eettiset ohjeet (Vehmasto 2014, 41). Suomalaiselle Green Care –toiminnalle ohjeet on luonut Green Care Finland Ry. Ne jaetaan kolmeen teemaan ja niiden alta löytyy jokaisen teeman tavoitteet, jotka on vielä avattu yksityiskohtaisemmin.

Taulukko 1: Green Care Finland Ryn laatimat Green Care –toiminnan eettiset ohjeet ja niiden tavoitteet.

1. Luontosuhde	Luonnon elvyttävyyden arvostaminen Luontoympäristö ja vastuullisuus Eläinten kunnioittaminen ja suojeleminen
2. Ammatillisuus	Ammattimaisuus Menetelmien tavoitteellisuus ja vastuullinen käyttö Laatu ja turvallisuus Yhteistyö toimijoiden kesken

3. Asiakassuhde	Kokemuksellisuuden ja osallisuuden ar- vostaminen Ihmisoikeuksien ymmärtäminen ja hy- väksyminen Luottamuksellisuus
-----------------	---

Luontosuhdetta koskevissa ohjeissa painotetaan toiminnan lähtökohtia eli luontoelementtien elvyttävyyttä ja hyvinvointia lisäävää vaikutusta, kestävän kehityksen ratkaisuja toiminnassa luonnon säilymiseksi ja eläinten asemaa yhteistyökumppaneina eikä työvälineinä ja niiden lajityypillisen käyttäytymisen tuntemusta. Ammatillisuudessa korostuvat lakien ja asetusten noudattaminen, ammattitaidon ylläpito ja kehittäminen, palvelun läpinäkyvyys, menetelmien perusteltu käyttö, laadun valvonta ja kehittäminen, turvallisuuden psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen takaaminen ja yhteistyön edistäminen. Asiakassuhteessa huomioon tulee ottaa asiakkaan omat mahdollisuudet vaikuttaa häntä koskeviin päätöksiin, syrjinnän vastustaminen, ehkäisy ja poisto, asiakkaan auttaminen omien vahvuuksien tunnistamisessa sekä salassapitovelvollisuus ja tietosuoja lainsäädäntö. (Green Care Finland Ry, 2020a.)

Vastuullisuus toiminnan perusedellytyksenä on yhteydessä vahvasti alan eettisiin ohjeisiin. Luontosuhde nähdään ympäristövastuullisuutena, joka näkyy toiminnassa konkreettisina ratkaisuin ympäristön ja eläinten hyvinvoinnin ja turvallisuuden takaamiseksi. Ammatillisuuteen liittyvät ohjeet tuovat esiin toiminnan yhteiskuntavastuullisuuden ja asiakassuhde tarkoittaa sosiaalista vastuullisuutta ja asiakasvastuullisuutta. Yhdessä toiminnan peruselementtien kanssa perusedellytykset luovat toiminnalle lähtökohdat, jotka jo itsessään sisältävät laadulle tärkeitä elementtejä. (Vehmasto 2014, 42.)

#### 4.3 Green Care toimintamuodot, menetelmät ja palvelutyypit

Green Care toimintamuodot jaetaan yleensä neljään eri pääluokkaan: luonto-, eläin-, puutarha- sekä maatalo-avusteisuuteen. Eri toimintamuodoissa käytetään erilaisia menetelmiä. (Luke, THL, GCF ry 2018, 5.) Luontoavusteisuus tarjoaa mahdollisuuden toteuttaa useita erilaisia menetelmiä sen monipuolisuuden vuoksi. Hyödynnetyimpiä lie-  
nevät seikkailukasvatuksen ja elämyspedagogiikan menetelmät kuten vaellukset met-

sissä tai melominen vesistöissä, erilaiset metsäharjoitteet kuten metsäkävelyt tai aistipolut ja tavoitteellinen luontoliikunta. (Kahilaniemi, Löf 2018, 8; Soini, Vehmasto 2014, 12.) Luontoavusteisuuden hyvinvointivaikutusten takana olevia vaikuttavia elementtejä ovat esimerkiksi rauha, luonnon tunnustelu, nuotiotuli, fyysinen rasitus ja tilan- ja vapauden tuntu (Kahilaniemi, Löf 2018, 9). Eri menetelmät voidaan jakaa niillä tavoiteltujen tavoitteiden perusteella erilaisiin ryhmiin, joita ovat luontoavusteinen terapia & luonnon kuntouttava käyttö (sosiaali- ja kuntoutuspalvelut), luontoavusteinen pedagogiikka (kasvatus ja opetus) ja tavoitteellinen luontoavusteinen toiminta (virkistys- ja hyvinvointipalvelut). (Luke, THL, GCF ry 2018, 5-6.)

Eläinavusteisella toiminnalla halutaan yleensä vaikuttaa yksilön tai ryhmän käyttäytymiseen ja terveyteen. Eläin toimii menetelmässä ”työkaluna” ja vaatii palvelun ohjaajalta myös ammattitaitoa niin eläimen kuin asiakkaankin suhteen. Ohjaajan tulee tuntea sekä asiakkaansa, että eläin, jonka kanssa toimintaa toteutetaan ja olla suorittanut eläinavusteiseen työskentelymuotoon suunnattu täydennyskoulutus. Oman ammattitaitonsa kehittämisen lisäksi hänen tulee ylläpitää työssä käytettävän eläimen soveltuvuutta palveluun erilaisin testeillä ja koulutuksin. Erilaisia eläinavusteisia menetelmiä ovat esimerkiksi sosiaalipedagoginen hevostoiminta, koirakaveritoiminta tai eläinavusteinen toimintaterapia. Nekin jaetaan toiminnan tavoitteiden mukaisesti eri ryhmiin: eläinavusteinen terapia & sosiaalipedagoginen eläintoiminta (sosiaali- ja kuntoutuspalvelut), eläinavusteinen pedagogiikka (kasvatus ja opetus) ja tavoitteellinen eläinavusteinen toiminta (virkistys- ja hyvinvointipalvelut). Vaikuttavana elementtinä menetelmissä on eläin itsessään ja sitä kautta koetut vaikutukset. (Kahilaniemi, Löf 2018, 6-9.)

Puutarha- ja maatala-avusteisuus usein käsitellään yhtenäisenä kokonaisuutena, koska niissä on paljon samankaltaisuutta ja toisinaan maatilaympäristöön voi sijoittua puutarha- ja viljely-ympäristö. Maatila- ja puutarhaympäristö luovat molemmat erilaisten taitojen harjoittelulle ja työtoiminnalle monipuolisen toimintaympäristön. Eheyttävät ja kuntouttavat kokemukset ovat yleensä toiminnan keskiössä. Maatilalla korostuvat luonnon kiertokulun näkeminen ja päivittäiset rutiinit, jotka voivat auttaa elämänhallinnallisissa taidoissa. Puutarha- ja maatilaympäristössä vaikuttavia elementtejä on useita kuten kasvit, vuodenaika ja tehdä tai oleilla yksin tai yhdessä. Puutarha-avuste-

suudessa tavoitteiden mukainen toiminta jaetaan seuraavasti: puutarhaterapia ja sosiaalinen ja terapeutin puutarhatoiminta (sosiaali- ja kuntoutuspalvelut), pedagoginen puutarhatoiminta (kasvatus ja opetus) sekä tavoitteellinen puutarhatoiminta (virkistys- ja hyvinvointipalvelut). Maatila-avusteisuudessa vastaavat ovat terapia maatilaympäristössä ja kuntouttava toiminta maatilalla tai metsän hoidossa (sosiaali- ja kuntoutuspalvelut), pedagoginen toiminta maatilalla (kasvatus ja opetus) ja tavoitteelliset maatilavierailut (virkistys- ja hyvinvointipalvelut). (Kahilaniemi, Löf 2018, 7-9.)

Kuten yllä tuli ilmi palvelutyypit jaetaan karkeasti kolmeen eri luokkaan: hoiva, kuntoutus ja aktivoiva sosiaalityö (sosiaali- ja kuntoutuspalvelut), sosiaalipedagogiikka ja kasvatus (kasvatus ja opetus) sekä virkistys ja hyvinvointi. Luontoon perustavat toimintatavat siis soveltuvat ja kuuluvat usealle eri toimialalle. Asiakkaiden, palvelun ostajan, järjestämisvastuun ja palveluun kohdistuvan vaatimusten perusteella nämä jaetaan kahteen palvelukokonaisuuteen: luontohoivan ja luontovoiman palveluihin. Jako ei ole täysin yksiselitteinen ja luontohoivan ja luontovoiman rajapinnat ovat asteittain liukuvat. Joissain palveluissa voi olla kummankin palvelukokonaisuuden piirteitä. Luontohoivaan kuuluvat kuitenkin ne palvelut, joissa järjestämisvastuu on julkisen sektorin ja asiakkaat ovat pääasiallisesti hoivan, kuntoutuksen ja sosiaalipalveluiden asiakkaita. Palvelussa voi kuitenkin olla myös kasvatukseen, virkistykseen ja yleiseen hyvinvointiin liittyviä tavoitteita ja palvelua voi tarjota yksityinenkin taho. Luontovoimaan kuuluvat virkistys- ja hyvinvointipalvelut, joissa järjestämisvastuuta ei ole julkisella sektorilla ja tavoitteet ovat asiakkaan voimaantumisessa, aktivoinnissa, ennaltaehkäisyssä ja varhaisessa puuttumisessa. Lisäksi luontohoivan palvelut ovat tarkemmin säädeltyjä ja määriteltyjä erilaisissa laissa ja määräyksissä. (Vehmasto 2014, 31-37.)

#### 4.4 Green Care Finland Ry ja LuontoHoiva & LuontoVoima laatumerkit

Green Care Finland Ry on valtakunnallinen kehittäjäyhteisö, jonka päätavoitteet ovat edistää ja kehittää luonnon ja maaseutu ympäristön hyvinvointivaikutuksiin perustuvia palveluita Suomessa sekä jakaa tietoa alasta ja osallistua sitä koskevaan yhteiskunnalliseen keskusteluun. (Green Care Finland Ry 2020b). Tärkeänä päämääränä on myös pitää aktiivisena yhdistyksen jäsenoimintaa sekä verkostoitumista alueellisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. Verkostoitumisen ja jäsenoiminnan tarkoitus

on koota eri toimialojen ammattilaiset ja mahdollistaa näin ollen toimialarajat ylittävä yhteistyö ja kehittämistoiminta. (Green Care Finland Ry 2020c.)

Yhdistys hallinnoi laatumerkkejä, joita myöntää Green Care –laatulautakunta, joka pääasiallisesti muodostuu sen jäsenistä (Green Care Finland Ry 2019). Yhdistyksen laatumerkeillä osoitetaan, että merkin saanut palveluntuottaja toimii asiakaslähtöisesti ja vastuullisesti, arvioi palvelun vaikuttavuutta suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin, käyttää palautejärjestelmää ja korjaa nopeasti laatupoikkeamat, noudattaa ammattialansa ja yhdistyksen eettisiä ohjeita sekä tuntee palvelua koskevat lait ja säädökset ja toimii niiden mukaisesti. Palveluntuottaja on merkkiä varten täyttänyt ja vastannut Green Care -laatutyökirjan kysymysosioon, johon kuuluu myös turvallisuus-suunnitelma sekä suorittanut vähintään Green Care –perusteet koulutuksen. Laatumerkkien tarkoituksena on erottaa laadukkaat, valvotut Green Care palvelut muista ja luoda Green Care palveluille yhtenäinen laadukas ja ammatillinen osaaminen. Laatumerkkejä on kaksi: LuontoVoima ja LuontoHoiva, jotka jaetaan edellä kertomieni palvelumuotojen tapaan. (Green Care Finland Ry 2020c.)

Laatumerkkien hakemista varten on tehty Green Care -laatutyökirja. Se on tehty valtakunnallisen, Manner-Suomen maaseudun kehittämisrahoitusohjelman rahoittamassa Green Care –koordinaatiohankkeen laatutyöosiossa, jota on ollut toteuttamassa työntekijät Luonnonvarakeskuksesta (Luke), Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksesta (THL). He ovat tehneet tiivistä yhteistyötä Green Care Finland Ry:n hallituksen sekä laatulautakunnan kanssa. Laatutyökirjan käyttötarkoitus on toimia palvelun laadunhallinnan työkaluna ja dokumenttina siitä, että millä periaatteilla Green Care –palvelua tuotetaan, mikä siitä tekee Green Care –toimintaa ja miten sen vaikuttavuutta sekä laatua hallitaan. Se koostuu kahdesta osiosta, joista ensimmäisessä osassa käydään läpi suomalainen Green Care –toimintatapa, sen peruselementit ja –edellytykset, palveluprosessi, yhteistyö, tiedonkulku ja palautejärjestelmä, muut laadun hallinnan asiakirjat ja laatu- ja turvallisuustekijöitä eri toimintamuodoissa. Toinen osa koostuu kysymyksistä, joihin jompaa kumpaa laatumerkkiä hakeva palvelun tai palvelukokonaisuuden hakija vastaa (Luke, THL, GCF ry 2018, 3.) Kysymykset jakautuvat yhdeksään eri yläotsikkoon, joiden alla on tarkentavia kysymyksiä. Ensimmäiset kysymykset käsittelevät ns. perustietoja eli laatutyökirjan käyttäjää, toimipaikkaa ja henkilöstöä.

Toisissa kysymyksissä keskitytään palveluun ja asiakasryhmään, jota laatukirja koskee, kolmanneksi henkilöstön osaamiseen ja yhteistyöhön. Neljänneksi olevissa kysymyksissä käsitellään palvelun tavoitteita ja miten ne saavutetaan luontoperusteisilla menetelmillä, viidennessä osiossa kuvataan palveluprosessia, kuudennessa toiminta- ja palveluympäristöä, seitsemännessä palautejärjestelmää, kahdeksannessa palvelun vastuullisuutta ja viimeisessä osiossa täytetään laadunhallintatyön tarkistuslista. (Luke, THL & GCF Ry 2018, 22-40)

Se, miksi kävin näin yksityiskohtaisesti laatutyökirjan sisällön läpi, liittyy olennaisesti opinnäytetyöni aiheeseen. Opinnäytetyöni aihe keskittyy laatukirjan toisen osan kysymysosioihin viisi ja seitsemän sekä osittain osioon neljä. Osiossa neljä, jossa keskitytään Green Care –palvelun, jolle laatumerkkiä haetaan, tavoitteisiin ja luontoperusteisuuden käyttöön tavoitteiden saavuttamiseksi, käsitellään myös palvelun reflektointia ja vaikuttavuuden seuranta, jotka liittyvät kysymysosioihin viisi ja seitsemän. Kysymysosiossa viisi tulee kuvata myös palvelun vaikuttavuuden arviointitapa, vaikuttavuustulosten käsittelytapa sekä palvelun kehittäminen ja palvelun laatuun liittyvä palautteen keruu- ja käsittelytapa. Kysymysosiossa seitsemän palautejärjestelmää käydään läpi kysymyksillä koskien palvelun palautteen keräämistä palvelun jälkeen, sidosryhmiltä ja miten palaute käsitellään ja miten siihen reagoidaan. Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää ja kehittää Green Care –keskus Könkkölä Ryn toimintaa näiden kohtien täyttymiseksi. Vastaukset arvioivat laatulautakunta tapauskohtaisesti eikä yksiselitteisiä ”oikeita vastauksia” ole, vaan arviointi on palvelukohtainen. Laatutyökirjan täyttäminen ei tarkoita vain laatumerkin saamisen mahdollisuutta, vaan se on myös mahdollisuus palveluntarjoajalle kehittää omaa palveluaan ja toimintaansa.

## 5 VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINTI JA PALAUTTEEN KERÄÄMINEN GREEN CARE –PALVELUISSA

Laatumerkin saaneessa Green Care -palvelussa laatu muodostuu useista eri elementeistä. Toiminta sopii usealle eri toimialalle ja palvelut jakautuivat LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluihin asiakkaiden, palvelun ostajan, järjestämisvastuun ja palveluun kohdistuvan vaatimusten perusteella. Palveluita sitoo kunkin alan omat laadun lähtökohdat, jotka ovat sidoksissa alakohdaisiin ohjeistuksiin ja jotka taas pohjaavat lakeihin. Green Care -palvelun laatukriteerit monipuolistavat palvelun laatua tuomalla

esiin luontolähtöisyyden arvon palvelulle. Laadunlähtökohtia on asiakaskeskeisyys, toiminnan turvallisuus ja luonnon sekä eläinten kunnioittaminen ja hyvinvointi. (Pyykkönen 2020.) Vaikuttavuuden arviointi ja palautteen kerääminen ovat molemmat työkaluja erilaisten palveluiden laadun tarkkailussa ja kehittämisessä. Ne ovat molemmat myös laajoja kokonaisuuksia, mutta seuraavissa alaluvuissa pyrin avaamaan Green Care –palvelun tarjoajalle keskeisiä asioita ja näkökulmia aiheista.

### 5.1 Vaikuttavuuden arviointi

Green Care -laatutyökirjassa vaikuttavuuden arviointi määritellään tärkeäksi toiminnan osaksi, jolla seurataan asiakkaan hyvinvointitavoitteiden täyttymistä ja, jolla voidaan määritellä palvelun onnistumista. Kuntoutumispalveluissa tavoitteiden täyttymistä koskevat säännölliset keskustelut asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelun ostajan välillä ovat oleellisia, jotta asiakas itse pääsee arvioimaan, onko palvelu vienyt häntä kohti omia tavoitteitaan. Tämän lisäksi arvioidaan myös luontoperusteista palvelua ja sen toimivuutta. Reflektointi nostetaan tärkeäksi osaksi tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa. (Luke, THL, GCF Ry 2018, 16.) Vaikuttavuuden arviointia Green Care -palveluissa koskevat samat lähtökohdat kuin muissakin palveluissa, mutta tulo kulma niihin on Green Caren kautta. Vastauksia on etsitty esimerkiksi siihen, ovatko luontoelementin sisältämät palvelut kustannustehokkaampia kuin ne, joista elementti puuttuu, mitä lisäarvoa luontoelementti tuo palvelulle eri toimijoiden ja yhteiskunnan näkökulmasta ja miten toiminnan hyötyjä voidaan esitellä asiakkaalle ja muille palvelun sidosryhmille (Soini 2014b, 7). Aiemmin kerroin jo Green Care -palveluiden hyvinvointivaikutuksista ja niitä koskevasta tutkimuksesta, mutta tässä osassa keskityn enemmän siihen, miten palveluntarjoaja voi arvioida itse oman toimintansa vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta, joka yhdistyy yhteiskunnalliseen tasoon, mutta en niinkään keskity esimerkiksi taloudellisten vaikutusten arviointia.

Opinnäytetyöni sanasto pohjaa laatutyökirjaan ja siellä puhutaan vaikuttavuuden arvioinnista kuten alussa viittasin. Vaikuttavuuskeskustelussa kuitenkin yleensä esiintyy sekä vaikuttavuuden arviointia, että vaikutusten arviointia. Vaikutusten arvioinnissa kiintopiste on yksittäisen toiminnan syy-seuraussuhteiden analysoinnissa, kun vaikuttavuuden arviointi keskittyy usean tekijän yhteisvaikutusten yksittäisiin tuloksiin ja laajempiin prosesseihin. Kuitenkin käsitteiden sisältöä voidaan pitää sopimuksenva-



raisena. (Soini 2014b, 13.) Tässä opinnäytetyössä puhutaan pääasiallisesti vaikuttavuuden arvioinnista palvelun tavoitteiden saavuttamisen kautta ja palvelun kyvyn saada aikaan vaikutuksia. Vaikuttavuutta arvioitaessa on kuitenkin hyvä tunnistaa myös vaikuttavuuden eri tasoja, joten yhteiskunnallistakin tasoa sivutaan.

Vaikuttavuuden osoittaminen sellaisissa palveluissa, jossa vaikuttavuutta ei voida suoraan määrällisesti laskea vaan muutos on enemminkin laadullinen, on vaikuttavuuden arviointi ollut jo pidemmän aikaan pinnalla oleva puheenaihe. Syitä on useita, mutta pääasiallisesti vaikuttavuuden todentamisella pystytään osoittamaan jonkin palvelun hyötyjä suhteessa muihin palveluihin ja keskittämään erilaisia yhteiskunnan resursseja parhaiten toimiviin ratkaisuihin. Lisäksi vaikuttavuuden menetelmien kehittyminen on osaltaan vilkastuttanut vaikuttavuus keskustelua. (Mäkitalo, Turunen 2008, 11-12.) Vaikuttavuuden arviointi liittyy myös julkisten palveluiden hallinnon avoimuuteen, läpinäkyvyyteen ja raportointi vaatimukseen sekä tärkeänä osa alueena palveluiden kehittämiseen vaikutusten saavuttamiseksi paremmin tai uusien näkökulmien löytämiseksi. Green Care -palveluissa vaikuttavuustiedon tarpeessa on korostunut myös toimitavan edistämisen näkökulma. (Soini 2014b, 7, 12-14.) Vaikuttavuuden arvioinnilla voidaan myös ymmärtää paremmin yhteiskunnallisia, toisiinsa takertuneita ongelmia, joiden ratkaisemiseksi tarvitaan verkostoja. Palveluntarjoajan näkökulmasta olennaisia syitä vaikuttavuuden arviointiin ovat toiminnan kehittämisen lisäksi resurssien parempi ja tehokkaampi käyttäminen, palvelun laadun parantaminen ja palvelun vaikuttavuuden monipuolinen viestiminen. (Tykkyläinen 2019a.)

Palvelussa voidaan mitata useita eri asioita kuten toimintaa, laatua, kohderyhmän muutoksia ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta ja osittain ne ovat kytköksissä toisiinsa. Ne voidaan nähdä portaina, jotka lähtevät toiminnan seurannasta ja mittaamisesta, laadun ja kohderyhmän muutoksien mittaamisesta ylimmälle tasolle eli yhteiskunnallisen vaikuttavuuden mittaamiseen. Vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohdat ovat vaikuttavuuden eri tasojen yhdistämisessä, muutosketjujen ja niiden takana olevien mekanismien ymmärtämisessä sekä moninäkökulmaisuuudessa. Eri tasojen yhdistämisellä tarkoitetaan sitä, että toimijan on pystyttävä yhdistämään oma toimintansa yhteiskunnalliseen tasoon eli yhteiskunnan tasolla on tunnistettu jonkinlainen tarve tai ongelma, johon lähdetään vaikuttamaan. Muutosketjuilla tarkoitetaan niitä tapahtumia, mitä toiminnalla aiotaan laittaa liikkeelle ja mekanismit ovat niitä vaikuttavia tekijöitä, joilla muutokset saadaan aikaiseksi. Lopuksi tarkastellaan niitä muutoksia, jota

on tapahtunut ja verrataan niihin muutoksiin, jota tavoitteiden yhteydessä toivottiin toteutuvaksi. Nämä muutokset kytkeytyvät vaikutuksiin, joka liittyy yhteiskunnalliseen tasoon. Muutokset voivat ulottua pitkälle niin asiakkaan elämässä kuin yhteiskunnassa, mutta vaikuttavuutta arvioitaessa tulee valita ja rajata, mitä vaikuttavuutta tarkastellaan ja mikä on mahdollista todentaa. Nämä kaksi kokonaisuutta muodostavat toimijan oman toiminnan hallitsemisen, jonka jälkeen vaikuttavuutta voidaan katsoa eri näkökulmista. Esimerkiksi asiakkaalla, yhteistyökumppaneilla ja rahoittajilla on kaikilla erilaiset näkökulmat siihen, miten he lähestyvät palvelun vaikuttavuutta ja kaikille näille tulee osata viestiä siitä tarvittavalla tavalla. (Tykkyläinen 2019a, 2019b.)

Palveluntarjoajan vaikuttavuuden arvioinnin ensimmäiset vaiheet ovat tiivistetysti tarpeen kartoittaminen, tavoitteiden luominen, mallin luominen siitä, miten tavoitteisiin päästään, mittareiden valinta, jolla seurataan sitä, mennäänkö toiminnassa kohti tavoitteita sekä päätöksen tekovaihe tulosten perusteella. Tarpeessa tulee siis tunnistaa ongelma juurisyyneen sekä se, ketkä ovat kohderyhmää, jota ongelma koskee, paljonko heitä on, millaista tietoa heistä on ja mitä siitä heille seuraa ongelman olemassa olosta. On hyvä pohtia sitä, miksi ongelma on olemassa ja mitä siitä seuraa myös eri sidosryhmille, jolloin päästään siihen, miksi ongelmaan on hyvä puuttua. Yksittäisen palveluntarjoajan ja kokonaisen toimijaverkoston vaikutusmahdollisuudet ovat erilaiset. Haasteen rajaaminen ja pilkkominen osiin tärkeää, jotta voidaan osoittaa selkeästi, mihin osaan pyritään kokonaisuudessa vaikuttamaan ja valita itselle sopivan kokoinen haaste. (Tykkyläinen 2019a, 2019b, 2019c; Hyvän Mitta 2020a.) Millaisia ovat ne muutokset, joita halutaan saavuttaa? Voidaan luoda visio tai vaikuttavuustavoitteet siitä, miltä tilanne näyttää, kun tarpeeseen on vastattu. Visio on yhteiskunnalliseen tasoon sidoksissa ja siinä voidaan tarkastella pitkän aikavälin saavutuksia sekä lukumääriä ja taloudellisia näkökulmia. Visiosta johdetaan tavoite, jonka on hyvä olla aina saavutettava, mitattava, aikaan sidottu, rajattu ja tarpeesta johdettu. Tavoiteltujen muutosten tulee näkyä ihmisten elämässä tai yhteiskunnan rakenteissa jollakin tapaa mitattavani muutoksina. Tavoitteita miettiessä kannattaa kysyä, mitä tuloksia pitää syntyä, että visio toteutuu ja, mitkä ovat ne juurisyyt, joihin tartutaan. (Tykkyläinen 2019b, 2019c; Hyvän Mitta 2020b, 2020c.)

Luodessa toimintamallia siitä, miten tavoitteisiin päästään täytyy kartoittaa olevassa olevia resursseja. Resursseja voivat olla raha, henkilöstön määrä, osaaminen ja yhteistyökumppanit. Nämä määrittävät sitä, millaisilla toimenpiteillä voidaan alkaa pyrkiä

tavoiteltuun muutokseen. Se on konkreettista suunnittelua siitä, mitä tehdään, kuinka paljon ja kenen kanssa. (Hyvän Mitta 2020d, 2020e.) Green Care -toiminnassa vaikuttavuutta arvioitaessa keskitytään käsityksiin siitä, miten aikaansaadaan haluttu muutos asiakkaan elämässä. Tämä tapahtuu aiemmin Green Careen liittyvässä teoriaosuudessa esittelemieni Green Care -palvelun peruselementtien, sopivan palvelumuodon ja menetelmän avulla. (Soini 2014b, 19-25.) Oli toimenpiteet mitkä tahansa, oleellista on seuraavaksi valita seuraavassa vaiheessa mittareita, joilla tuloksia voidaan seurata ja, joka sopii tietylle palveluntarjoajalle. Mittareiden tarkoituksena on seurata sitä, että toiminnan suunta on oikea, kuljetaanko tavoitteiden saavuttamiksi tarpeeksi nopeaa tahtia ja riittääkö käytössä olevat toimenpiteet tavoiteltuun muutokseen. Mittaamista ei ole järkevää toteuttaa ainoastaan loppuvaiheessa toimintaa ja todeta, että alusta asti on menty metsään. Mittareilla arvioidaan toiminnan loppuvaiheessa sitä, mitä muutoksia kokonaisuudessa saatiin aikaan, kuinka pysyviä ne ovat ja toteutuivatko halutut muutokset eli vaikuttavuutta. Viimeinen vaihe, päätöksien tekeminen tuloksien perusteella, on vaihe, jossa korostuu se, että mitataan jotakin tietoa, jolla tehdään jotain eikä mitata sitä turhaan. (Tykkyläinen 2019b, Hyvän Malli 2020f.)

Edellä kuvatut vaikuttavuuden arvioinnin ensimmäiset vaiheet voidaan koostaa erilaisilla vaikuttavuuden arvioinnin työkaluilla yhteen. Tällaisia malleja on luotu useita. Vuosina 2016-2019 toiminut Stean, Kokeilevan Suomen, Opetus- ja kulttuuriministeriön, Opetushallituksen, Arvoliiton, Sitran, Kelan ja Me -säätiön toteuttaman Hyvän Mitta -hankkeen nettisivuilla esitellään vaikuttavuusketju, joka yksi johtamisen ja vaikuttavuuden analysoinnin väline (Hyvän Mitta 2020a). Maaseudun hyvinvointiyrittäjyyden koordinaatiohanke HyvinVoi -koordinaatio on toteuttanut vaikuttavuuden todentamisen webinaarisarjan, johon kuuluu myös Saira Tykkyläisen, Elina Vehmaston, Maija Lipposen ja Taina Liljan kokoama Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuusvalmennus -sähköinen työkirja (2020), josta löytyy vaikuttavuuden mallinnus, jossa yhtenä vaiheena on vaikuttavuusketju (Tykkyläinen, Vehmasto, Lipponen ja Lilja 2020). Sitran kustantamassa, Jonna Helikosken, Heidi Humalan, Riina Kopolan, Anna Tonnerin ja Saira Tykkyläisen kirjoittamassa Vaikuttavuuden askelmerkit, työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajalle (2018) löytyy mm. vaikuttavuuden ekosysteemi, vaikutuspuu ja vaikuttavuuden portaat nimisiä työkaluja, joilla vaikuttavuuden arviointia voidaan jäsentää (Helikoski, Humala, Koppola, Tonteri, Tykkyläinen 2018). Vaikuttava Yritys

tarjoaa palveluntarjoajille käyttöönsä Vaikutusten arviointi -kanvaasin (Vaikuttava Yritys 2020).

Viimeiseksi käsittelen vielä vaikuttavuuden arviointitapoja sekä niistä saatujen tulosten käsittelyä. Vaikuttavuuden arvioimiseksi on olemassa paljon erilaisia mittaristoja. Yleensä pulaa ei ole siitä, että mittareita ei olisi, vaan haasteena on niiden sovittaminen palvelun arkeen. Vaikuttavuuden arviointi mittariston kivijalkana toimivat erilaiset toiminnan- ja laadunmittarit, jotka ovat yleisiä monella alalla: laatukäsikirjat, omaavolonta suunnitelmat, palautekyselyt, asiakasmäärien seuranta, tietyn työotteen toteutumisen seuranta jne. Vaikuttavuuden arviointitavat rakentuvat edellisessä kappaleessa kuvailtujen vaikuttavuuden seurannan työkalujen pohjalle. Kuten myös aiemmin sivusin, on tärkeää mitata koko toiminnan ajan toiminnan vaikuttavuutta ja sen etenemistä. Voidaan sanoa, että mittaristojen tulee kattaa kaikki vaiheet ja siirtymäkohdat, mitä vaikuttavuuden arvioinnin työkalusta löytyy. Mittaristot voidaan siis jakaa keskipitkän ja pitkän aikavälin vaikutuksia mittaaviin mittareihin ja välittömiä vaikutuksia mittaaviin mittareihin. Kun tietoa kerätään mittareilla, tulee noudattaa hyvän tiedon keruun periaatteita. On parempi käyttää jo valmiita, olemassa olevia mittareita, jotka on todettu hyviksi ja toimiviksi kuin kehittää itse täysin uusia mittareita, joiden toiminnasta ei ole varmuutta. Mittareita on hyvä olla erilaisia, jotta saadaan laadullista ja määrällistä tietoa sekä asiakkaan omaan kokemukseen pohjaavaa, että objektiivista tietoa vaikuttavuudesta. Mittareiden on tärkeää tuottaa tietoa asiakkaan ja työntekijöiden lisäksi myös sidosryhmille, joille tieto on olennaista. Arvioitaessa ja mitattaessa muutoksia on hyvä huomioida millä aikavälillä näitä toimenpiteitä suoritetaan ja, että niitä suoritetaan useamman kerran muutoksen toteamiseksi. Vertailussa voidaan käyttää myös jo valmiita tilastoja sekä vertailuryhmää. Mikäli arviointitavat ovat kyselyitä tulee kysymyksiä testata ja arvioida selkeyden takaamiseksi ja tulkintojen välttämiseksi. (Tykkyläinen 2019b, 2019d.)

Vaikuttavuuden arvioinnilla ja mittaamisella on aina syynsä kuten aiemmin on todettu. Niitä olivat mm. toiminnan kehittäminen tai toteaminen vaikuttavaksi tai vaikutuksien löytäminen, mutta yksinäistä syistä oli myös vaikuttavuudesta viestiminen. Se voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan viestinnän aiheen perusteella. Ensimmäinen on palveluntarjoajan olemassa olosta viestiminen, jossa aiheina ovat tarve, visio ja palveluntarjoajan ratkaisut. Toisena on arkiviestiminen, jossa viestitään siitä, mitä tehdään eli tapahtumat, kampanjat, arkipäiväiset kuvat palveluista jne. Tätä on nähtävillä

eniten. Kolmantena tulee viestiminen siitä, mitä palveluntarjoaja on saanut aikaiseksi eli tulokset. Viestinnässä on kuitenkin oleellista miettiä sitä, kelle viestitään, jolloin tulee arvioida, mitkä ovat toiminnan tärkeitä sidosryhmiä, joihin halutaan vaikuttaa ja mikä on heille tärkeää tietoa. Asiakkaalle, yhteistyökumppaneille, rahoittajalle tai päättäjille viestiessä tulokulma on hyvin eri ja siihen tulee kiinnittää huomiota. Viestinnässä voidaan käyttää apuna vaikuttavuuden mallinnuksia, vaikuttavuusvisiota, mittaristojen tuloksia ja erilaisia vaikuttavuus tarinoita. (Tykkyläinen 2019c, 2019e.)

## 5.2 Palautteen kerääminen

Green Care -laatutyökirjassa palaute määritellään tärkeäksi keinoksi kehittää toimintaa ja sillä hankitaan tietoa palvelua koskevien toiveiden, tarpeiden ja odotuksien täytymisestä. Palautteen keruukeinoina mainitaan asiakkaan kuunteleminen, tarkkailu toiminnan aikana sekä kirjallinen palaute. Palautetta kannattaa asiakkaan lisäksi kerätä yhteistyökumppaneilta sekä muilta sidosryhmiltä, mikäli se on olennaista. Lisäksi tulee määritellä, kuinka palaute käsitellään, miten siihen reagoidaan ja miten parannustoimiin ryhdytään tarvittaessa. (Luke, THL, GCF Ry 2018, 16.) Palautetta voidaan kerätä kuitenkin erilaisilla lähtökohdilla ja hieman eri tavoitteilla, vaikka pääasiallisena tavoitteena olisi palvelun kehittäminen. Esimerkiksi yrityksillä tavoitteet voivat olla selkeämmin alan markkinoilla pysymiseen, asiakkaiden hankintaa ja asiakkaiden pitämiseen liittyviä, kun taas julkisen puolen palveluilla asiakas ei välttämättä itse voi valita palveluaan tai asiointi kyseisessä palvelussa on asiakkaalle pakollista eikä asiakasta haluta pitää pitkään palvelun piirissä. Julkisista palveluista kuitenkin kerätään nykyisin paljon asiakaspalautetta isoksi osaksi toiminnan tueksi eikä niinkään tutkimuksellisiin tarkoituksiin. (Mattila 2012, 27-29.)

Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkaalta saatua informaatiota, jolla pyritään selvittämään asiakkaan kokemuksia hankkimastaan tuotteesta tai saamastaan palvelusta sekä odotuksia ja niiden toteutumista. Palautetta voidaan kerätä kirjallisesti, suullisesti ja havainnoiden. Asiakastyytyväisyyteen, asiakasuskollisuuteen ja asiakaskannattavuuteen liittyvät tutkimukset ovat nykyisten asiakassuhteiden seurantaan tarkoitettuja menetelmiä, joilla pyritään asiakkuuksien säilyttämiseen ja kehittämiseen. Asiakasuskollisuus- ja kannattavuustutkimus on yleensä numeraalista tutkimusta, jossa voidaan seurata esimerkiksi myyntimääriä ja ostotiheyden muutoksia tai myynnin lisäystä ja palvelukustannuksia asiakasta kohden. Asiakastyytyväisyyttä voidaan myös

seurata tutkimusten avulla, mutta myös suosittelumäärän perusteella sekä spontaanin palautteen avulla. Asiakastyytyväisyystutkimus tutkii yleensä tyytyväisyyden eri tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi kaupan alalla tyytyväisyys henkilökontakteihin (myyjän saatavuus, asiantuntemus ja palvelutapa), tyytyväisyys tuotteeseen (tuotteen toiminta, kestävyys, laatu, lopputulos), tyytyväisyys tukijärjestelmiin (kaupan verkkosivujen, laskutuksen, takuun, huollon, asiakasneuvonnan toiminta) ja tyytyväisyys palveluympäristöön (selkeys, siisteys, saatavuus, turvallisuus, jonotus, verkkokauppa). Aiemmin mainitulla spontaanilla palautteella tarkoitetaan kaikkea asiakkaalta tulevia kiitoksia, moitteita, valituksia, toiveita tai kehittämideoita. Tärkeänä pidetään sitä, että palvelun tarjoaja houkuttelee antamaan palautetta monipuolisten ja helppojen palautekanavien avulla. (Bergström, Leppänen 2018, luku ”Asiakassuhteen seuranta”.)

Sosiaalialanpalveluissa asiakastyytyväisyyttä voidaan katsoa asiakasosallisuuden kannalta, joka tarkoittaa asiakkaan kuulemistä, kohtaamista sekä asiakkaan osallistumista ja vaikuttamismahdollisuuksia häntä koskevien palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Tätä voidaan tehdä esimerkiksi palautteen keräämisen, asiakasraa-tien ja muun toiminnan avulla, jossa asiakkaan kuuleminen on pääosassa. Kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista säädetään myös useissa eri laeissa perustuslaista (731/1999) lähtien. Muita lakeja, joissa asiasta mainitaan ovat esimerkiksi nuorisolaki (72/2006), lastensuojelulaki (417/2007), laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/1973) ja sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Erilaisia osallisuuden muotoja ovat esimerkiksi tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus ja päätösosallisuus, joihin mainitsemisani laeissakin viitataan. Tieto-osallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla on häntä koskevista palveluista ja toimintamahdollisuuksista riittävästi selkeää tietoa, suunnitteluosallisuudella asiakkaan roolia häntä koskevien palvelujen suunnittelussa ja päätösosallisuudella asiakkaan mukaan ottamista erilaisiin päätöksen tekoihin palveluissa. (Pieviläinen, Pyykkönen, Saukkonen 2014, 5-6.)

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoimassa osallisuushanke Sallissa (2011-2014) kehitettiin mm. kuntapalveluille uusia toimintatapoja ja -malleja, joilla saataisiin asiakkaiden ääni kuuluviin kuntapalveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa (Jämsén, Pyykkönen 2014, 8). Kontiolahden kunnan sosiaalitoimessa ja kuntouttavaa toimintaa tarjoavassa toimintakeskus Laiturissa toteutettiin hankkeen aikana erilaisin tavoin asiakaspalautteen keräämistä. Sosiaalitoimistolla järjestettiin palaute-

päivä sekä kerättiin palautetta lomakekyselyillä, Laiturissa palaute kerättiin sosionomiopiskelijoiden avulla ryhmämuotoisesti toimintapäivän aikana. (Tanskanen 2014, 110-118.) Kontiolahden aikuissosiaalityöntekijä Anne Tanskanen toteaa palautepäiviä koskevasta tekstissään hyvin sen, mihin palautetta sosiaalipalveluissa tarvitaan.

”Aikuissosiaalityötä tehdään asiakkaita varten ja asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijänä en voi saavuttaa minulle asetettuja tavoitteita ilman asiakkaitteni omaa panosta. En myöskään onnistu, jos en kuuntele asiakkaideni mielipiteitä ja toiveita.” (Tanskanen 2014, 111.)

Keltä sitten palautetta oikeastaan kerätään? On tärkeää miettiä palautteen keräämisen kohderyhmää. Erilaisissa palveluissa palautteen keräämisessä kyse on usein pääasiallisesti palautteen keräämisestä palvelun asiakkaalta itseltään. On kuitenkin mahdollista, että palvelun asiakas ei välttämättä ole kykeneväinen itsenäisesti antamaan palautetta kuten tilanteessa, jossa asiakas on kehitysvammainen tai lapsi. Palvelun sidosryhmien palautteella voi olla myös iso merkitys palvelulle, jolloin on oleellista keskittyä palautteen keräämisessä ottamaan myös nämä tahot ja tekijät huomioon. Sidosryhmiä voivat olla esimerkiksi asiakkaan perhe, ohjaaja tai luokan opettaja. Palautetta voidaan kerätä myös palvelua tarjoavalta työyhteisöltä sekä yhteistyökumppaneilta. Työyhteisön sisällä kerätty ja annettu palaute auttaa niin työntekijää omassa työssään kuin toiminnankin kannalta näkemään missä mennään, minne mennään, pitää liikkeellä ja ohjaa oikeisiin päätöksiin (Ahonen, Lohtaja-Ahonen 2011, luku ”Palautteen hyödyt”). Sidosryhmiltä ja yhteistyötahoilta palautetta kerätessä täytyy miettiä tarkasti, keltä kaikilta palautteen kerääminen on tarpeellista ja kerätäänkö heiltä palautetta itse palvelusta ja sitä tarjoavan tahon toiminnasta vai enemmän tehtävästä yhteistyöstä (Kuntoutussäätiö 2020).

Osittain palautteenkeruuprosessi muistuttaa vaikuttavuuden arvioinnin suunnittelua. Ennen kuin palautetta aletaan kerätä kannattaa palautteen keräämisprosessi suunnitella huolellisesti. Oleellista on miettiä keneltä, miten, millaista, mistä ja milloin palautetta halutaan kerätä. Palautetta voidaan kerätä aiemmin mainitsemiltani ryhmiltä ja mikäli ryhmillä on joitakin erityispiirteitä, ne tulee huomioida palautteen keruutavassa. Palaute voi koskea esimerkiksi palveluntarjoajan tiettyä palvelua, yleisesti palveluntarjoajaa tai jotain tiettyä toimintatapaa. Lisäksi tulee ottaa huomioon se, kuinka isolta ryhmältä palautetta kerätään. Palautteen keräämisen tapoja miettiessä yksi tärkeä lähtökohta on resurssit, jotka ovat laitettavissa palautteen keräämiseen sekä se,

miten kohderyhmä tavoitetaan parhaiten. Esimerkiksi palautetta voidaan kerätä osana palvelua eli palvelun aikana, tempauksina tai jatkuvasti, palautteen keruun paikka vaikuttaa myös palautteen keräämisen menetelmien valintaan. Kannattaa pohtia myös halutaanko palautteesta määrällistä tietoa kuten numeroita ja diagrammeja vai laadullista kuten yksittäisiä kokemuksia. Palautteen keräämistä ei kannata jättää myöskään vähän kaikkien tehtäväksi vaan tulee selkeästi päättää, kuka palautteen keräämisen suunnittelee, toteuttaa ja lopulta koostaa palautteesta saadut tulokset yhteen. Tässä voidaan hyödyntää esimerkiksi palveluntarjoajan opiskelijaharjoittelijoita. (Pieviläinen ym. 2014, 7-12).

Palautteen keräämismenetelmiä on paljon erilaisia ja niitä kannattaa muokata rohkeasti palveluntarjoajan omaan käyttöön sopiviksi. Palautetta voidaan kerätä kyselyillä, jotka voivat olla erilaisia muotoilultaan. Kyselyissä kysymykset voivat olla avoimia, jossa asiakas itse voi kuvailla vapaasti vastauksensa ja valita, mistä kertoo tai ne voivat olla suljetumpia, jossa vastaus vaihtoehtoja on pisteytetty esimerkiksi numeroin tai rajattu kyllä tai ei vastauksiksi. Kyselyissä voi olla myös molempia kysymyksiä ja voidaan käyttää myös tapaa, jossa asiakas jatkaa valmiiksi aloitettua lausetta. Joskus haastatteluitakin käytetään palautteen keräämiseksi. Toiminnallisissa menetelmissä palautteen kerääminen voidaan tehdä, mitä mielikuvituksellisimmin keinoin ja palautetta voidaan kerätä myös ryhmissä. Tunnelma voidaan virittää tunnemaalauksella, jossa asiakas saa maalata palvelun aiheuttamia tunteita, jotka sitten puretaan auki toisella menetelmällä kuten ohjatuilla ryhmäkeskusteluilla. Asiakaita voidaan pyytää myös kuvailemaan sitä, millainen olisi hänen unelmiensa palvelu tai kerätä asiakkaiden ajatuksia julisteeseen, jonka keskellä lukee esimerkiksi ”työpaja on..”. Menetelmiä voidaan valita useampia, mutta menetelmissä, jossa ei itsessään kirjata mitään ylös, on palautteen kerääjän hyvä muistaa itse tehdä muistiinpanoja. (Pieviläinen ym. 2014, 9, 14-23.)

Kun palautetta aiotaan kerätä kannattaa kohderyhmää tiedottaa palautteen keräämisestä vähintään niin, että vastataan kysymyksiin, miten palaute käsitellään, miten sitä hyödynnetään ja kuka palautteen käsittelee. Liikaa ei kannata luvata vaan tulee olla realistinen siinä, missä määrin toimintaa voidaan palautteen perusteella muuttaa. Kyselyissä palautteen luottamuksellisuus ja sen antajan anonymiteetti on helpompi toteuttaa, mutta toiminnallisissa menetelmissä asiaa kannattaa miettiä sen kannalta millainen asiakassuhde on. Onko esimerkiksi parempi, että palautteen kerää joku muu kuin itse palvelunohjaaja. (Pieviläinen ym. 2014, 9-10.)



Palautetta analysoidessa kaikki saatu palaute käydään läpi, tuloksia kerätään yhteen ja tehdään johtopäätöksiä niiden perusteella. Olennaista on pohtia mitä palautetta on saatu, sen laatua ja miten palautteella voidaan kehittää toimintaa. Jos palaute on kerätty numeraalisessa muodossa se kannattaa käsitellä erilaisilla tietokoneohjelmilla kuviomuotoon, jolloin sen lukeminen on helpompaa. Tässä pätee samat säännöt kuin vaikuttavuuden arvioinnissa. Laadullisessa palautteessa palautetta voidaan esimerkiksi luokitella aiheen mukaan. Se, kuinka usein palaute koostetaan ja käydään läpi esimerkiksi koko työyhteisön kesken, voidaan päättää vapaasti. Suositeltava aika väli on vuoden välein, mutta esimerkiksi tapahtumista kerätty palaute kannattaa käsitellä pian tapahtuman jälkeen. Palautteen koosteen ei kannata antaa jäädä vain pölyttymään mappeihin, vaan sitä kannattaa käyttää samanlailla kuin vaikuttavuus arviointien tuloksia eli palvelun kehittämiseen ja apuna esimerkiksi markkinoinnissa ja rahoituksen hakemisessa. Palvelua kehittäessä palautteista nousseista ideoista valitaan ne, joita aletaan työstämään eteenpäin. Toiminnan pitää olla suunniteltua niin, että tiedetään millä toimilla päästään haluamiin muutoksiin eli tavoitteisiin ja sitä tulee seurata. (Kuntoutusäätiö 2020b.)

## 6 AINEISTONKERUUMENETELMÄT

Opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmät muuttuivat opinnäytetyöni teon matkan varrella paljon. Haastatteluiden ja kirjalliseen materiaaliin perehtymisen lisäksi tarkoitukseni oli myös käydä havainnoimassa 2-3 eri laatumerkin saaneen Green Care palveluntuottajan palvelun palautteen ja vaikuttavuuden keräämis- ja arviointitapoja. Ensimmäinen haaste tuli ilmi palveluiden tavoitettavuudessa. Laatumerkkejä on myönnetty yhteensä 23 palvelulle, 10 LuontoVoiman merkkiä ja 13 LuontoHoivan merkkiä ja yhdellä näistä palveluntarjoajista oli molemmat laatumerkit. Näistä palveluista kaksi sijaitsee oman kuntani, Keski-Suomen alueella, mutta julkisten kulkuneuvojen tavoittamattomissa. Yritin silti saada sovittua jonnekin päin Suomea, julkisten yhteyksin päähän edes yhtä havainnointikäyntiä. Tein kuitenkin vierailu- ja haastattelupyynnöjä samaan aikaan kun koronavirus COVID19 alkoi leviää Suomessa. Pian se sulki pois kaikki palvelut, jotka liittyivät riskiryhmiin, jotka tässä tapauksessa olivat ikäihmiset. Lopulta pian leviämisen jälkeen voimaan tullut poikkeuslaki teki vierailut mahdottomiksi, koska kaikkea ylimääräistä fyysistä kontaktia ihmisten välillä sekä

matkustamista tuli koko Suomessa välttää, jonka lisäksi monet paikat menivät kokonaan kiinni.

Yhtenä menetelmänä olin suunnitellut toiminnallista vaikuttavuuden arviointitavan ja palautejärjestelmän toiminnallista kokeilua, mutta virusepidemian takia varsinaisia kuntouttavan työn asiakkaita ei enää ollut. Mietimme tilaajan kanssa kokeilun toteuttamista työkokeilijoille, mutta virusepidemian edetessä Green Care –keskus Könkkölä Ryn koko henkilökunta lomautettiin ja toiminta jäi määrittelemättömäksi ajaksi tauolle. Käsittelen kuitenkin seuraavaksi onnistuneita aineistonkeruumenetelmiä, yksilöhaastatteluja ja kirjalliseen materiaaliin perehtymistä ja niiden vaiheita.

### 6.1 Yksilöhaastattelut

Haastattelu on menetelmänä käytetyimpiä tiedonkeruutapoja kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006). Sen pohja on samoissa keinoissa ja vuorovaikutusta koskevissa oletuksissa kuin tavallisen keskustelun, mutta tutkimushaastattelussa keskustelulla on eri tarkoitukset ja keskustelevien osapuolien roolit ovat rajatummalla. Haastattelijalla on päämääränä saada tietoa haastateltavalta tutkimuksen tavoitteeseen liittyen ja tämä ohjaa haastattelijan ja haastateltavan välistä keskustelua. Haastattelijan tehtävä on esittää kysymyksiä, tehdä aloitteita, kannustaa ja motivoida haastateltavaa vastaamaan ja pitää keskustelu tietyn asian ympärillä. Haastateltavan roolina on toimija tiedon antajana haastattelijalle. (Ruusuvoori & Tiittula 2017, 29-30.)

Ennen haastattelua haastattelijan on hyvä pohtia, ketä hän haastattelee, miten hän valmistautuu itse ennen haastattelua ja valmistele haastateltavan haastatteluun. Haastateltavien löytyminen riippuu usein haastattelun aihepiiristä. Aiheisiin, jotka ovat jännitteisiä, kovin yksityisiä tai muuten haasteellisia, on vaikeampi löytää haastateltavia, kun taas aiheisiin, joihin ihmiset mieluusti identifioituvat. Jos haastateltavia on paljon, tulee haastattelijan valikoida, kuinka laajalti hän poimii haastateltavansa, esimerkiksi haastatellaanko kaikkia koiraharrastajia vai haastatellaanko tietyn alueen koiraharrastajia. Kun haastattelija on yhteydessä mahdollisiin haastateltaviin, on hyvä kertoa itsestään, tutkimuksen aiheesta ja miten tulevia tietojaan aikoo käyttää ja säilöä. (Hyvärinen 2017, 23-24.) Haastattelija on oleellista suunnitella ja valmistautua haastatteluun. On hyvä päättää, minkä haastattelumuodon valitsee ja millaisia kysy-

myksiä haastattelussa aikoo esittää. Kannattaa myös varautua siihen, että haastattelussa voi tulla myös yllätyksiä eikä luoda liian tiukkaa ajatusta haastatteluiden kulusta. (Hyvärinen 2017, 34-37.) Haastattelut litteroidaan jälkeen päin joko niin, että litteroidaan koko haastattelu tai vain tietyiltä alueilta. Tarkkuudesta ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta vaan se suhteutetaan tutkimustehtävään. (Hirsjärvi, Hurme 2001, 138-142.)

En varsinaisesti kovinkaan paljoa pystynyt pohtimaan sitä, millaisia haastatteluita haluaisin toteuttaa virusepidemian takia ja ainoaksi toimivaksi keinoksi valikoitui puhe-  
linhaastattelut. Opinnäytetyöni kiireellisen aikataulun takia tein haastattelukysymyksiä ja -pyyntöjä samaan aikaan. Lähetin kaikille laatumerkin saaneille 22lle palveluntarjoajalle sähköpostia ja pyynnön haastattelusta tai vierailusta. Sähköpostissa kerroin kuka olen, opinnäytetyöni aiheesta ja opinnäytetyöni tavoitteista lyhyesti. Ajattelin, että haastattelusta kiinnostuneille ja pyyntöön vastanneille kerron enemmän yksityiskohtia seuraavissa viestissä. Näin kävikin ja sain suoraan myönteisen vastauksen haastattelupyyntöön ja/tai lisäkysymyksiä aiheesta. Useimmille vastanneille kerroin tässä vaiheessa, miten ajattelin käyttää haastatteluistani saamaa tietoa ja kuinka anonyymisti sen käsittelisin. Suunnitelmani oli tuolloin vielä mainita haastatteleman tahot yrityksen tai yhdistyksen nimellä opinnäytetyössäni, mutta se muuttui aineistoa analysoidessani. Lähetin kysymykset kaikille haastateltaville, sillä uskoin sen vaikuttavan positiivisesti haastattelujen onnistumiseen ja osa haastateltavista kerkesi niitä jo ensimmäisissä vastausviesteissä kysellä. Haastatteluissa tuli ilmi, että kysymysten etukäteen näkeminen helpotti myös haastattelun aiheen hahmottamista ja laski kynnystä osallistua haastatteluun.

Haastattelupyyntöihin vastauksia saadessani selvisi, että kaksi palveluntarjoajaa ei toteuttanut enää laatumerkin saanutta palvelua, yhden laatumerkin saaneen palvelun ohjaaja oli vaihtunut, joten laatumerkki ei ollut enää voimassa ja yksi palveluntarjoaja oli ruotsinkielinen enkä osaa kieltä. Kaksi iäkkäille suunnattua toimintakeskusta tai hoivapalvelua vastasi, etteivät kerkeä vastata edes haastatteluun, koska olivat kiireellisiä koronavirukselta suojautumisessa. Jäljelle jäi 16 palveluntarjoajaa. Näistä 16sta palveluntarjoajasta kahdeksaa en tavoittanut ja lopulta kuuden kanssa saimme haastattelun sovittua ja toteutettua. Virusepidemian myötä toisilla yrityksillä oli onnekseni paljon aikaa, koska asiakkaat olivat alkaneet perua varauksiaan palveluihin. Lopulta haastattelin kuutta eri Green Care –palveluntarjoajaa, viittä yritystä ja yhtä yhdistystä.

Yhdistyksellä oli LuontoHoivan laatumerkki, neljällä yrityksistä LuontoVoiman laatumerkki ja yhdellä molemmat laatumerkit.

Haastatteluni olivat puolistrukturoitua, avoimia puhelinhaastatteluita. Niiden tarkoitus oli selvittää palveluntarjoajien palvelun vaikuttavuuden arviointitapoja, arvioinnin tulosten käsittely ja reagointi tapoja, palvelun yleiseen laatuun liittyviä palautteen keräämistapoja, mahdollisesti käytössä olevia palautejärjestelmiä, miltä kaikilta sidosryhmiltä palautetta kerätään ja miten tämä palaute käsitellään ja miten siihen reagoidaan sekä käyttävätkö palveluidentarjoajat jotakin oman toiminnan arviointi menetelmää. Haastattelun eteenpäin viemisessä ja aiheen monipuolisen läpikäymisen tukena ennalta suunnittelemani kymmenen kysymyksen haastattelurunkoa. Tämän lisäksi kyselin tarvittaessa lisäkysymyksiä ja tarkentavia kysymyksiä. Haastattelua ennen kysyin vielä jokaiselta haastateltavalta haastattelun nauhoittamiseen ja nauhoitin haastattelut tämän jälkeen iPadissä olevalla ääninauhuri sovelluksella. Olin testannut nauhuria jo aiemmin toisissa opiskeluihini liittyvissä haastatteluissa, mutta testasin sitä silti varmuudeksi aina ennen haastattelua. Haastatteluiden lopuksi sekä erillisellä sähköpostilla vielä varmistin haastateltavilta, että voin tarvittaessa opinnäytetyössäni viitata heidän yritykseensä tai yhdistykseensä.

Kaikki haastattelut sujuivat hyvin ja noudattelivat samaa kaavaa. Aloitin haastattelut usein kysymällä käsillä olevasta aiheesta eli virusepidemiasta ja vaikutuksista haastateltavien elämään sekä töihin ja siitä siirtyminen varsinaiseen aiheeseen oli helppoa ja luontevaa. Huomasin, että puhelinhaastattelussa turhauttavaa oli se, että oli toisinaan vaikeaa tulkita pelkästä äänestä ja puhetavasta sitä, miten haastateltava otti kysymykset vastaan tai miltä ne hänestä tuntuivat. Osa kysymyksistä oli helposti tahtomattani sellaisia, että vastaajalle saattoi tulla tarve selitellä vastaustaan. Tällaisiksi koin kysymykset, jotka käsittelivät tiettyjä laatumerkkiin laatutyökirjan mukaan vaadittavia asioita, jotka laatutyökirjassa kuulostivat ehdottomilta, mutta eivät loppujen lopuksi sitä olleetkaan. Koin helpoksi kuitenkin selventää asiaa heti, mikäli intuitiolla tunsin sen tarpeelliseksi. Haastateltavien tarjoamat palvelut olivat erilaisia siihen nähden, kelle ne olivat suunnattu ja, kuinka niitä toteutettiin, joten haastatteluissa vaihteli se, kuinka paljon mihinkin teemaan keskityttiin. Yhteistä kaikille haastatteluille kysymysrunгон ulkopuolelta oli yleinen Green Care –alan pohtiminen, vaikuttavuuden kehittäminen omassa toiminnassa ja alan muovautuminen suomalaiseen yhteiskuntaan. Osa haastateltavista oli uusia yrittäjiä, jotka olivat vasta tulleet Green Care -alalle ja

osa vanhoja konkareita, jotka olivat tehneet jo työtä ensin ja opiskelleet vasta sitten Green Care –ajattelutapaa. Itse haastattelu osuuden jälkeen useimmissa haastatteluisa jäimme keskustelemaan vielä opinnäytetyöstäni, joka kirvoitti muutamaan otteeseen uusia ajatuksia ja näkökulmia palveluntarjoajan työstä tai toi mieleen esimerkiksi jonkin vaikuttavuuden arviointitavan. Haastatteluiden lopettaminen oli helppoa ja koin onnistuneeni niissä hyvin. Haastattelut litteroin teema-alueittain tarpeelliseksi näkemälläni tarkkuudella.

## 6.2 Kirjalliseen materiaaliin perehtyminen

Jonkin asteinen tutkimusaiheeseen liittyvien, jo olemassa oleviin materiaaleihin perehtyminen kuulu jokaiseen opinnäytetyöhön, mutta halusin nostaa sen esille omassa opinnäytetyössäni menetelmänä, joksi se voidaan myös laskea. Opinnäytetyössä ei ole oleellista aina keskittyä oman aineiston hankintaan vaan voi olla hyödyllistä analysoida ja tulkita valmista aineistoa kuten dokumentteja, muiden tutkijoiden keräämiä tietoja, tilastoja ja asiakirjoja. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006). Omassa aineistoon perehtymisessäni näkökulmani oli kartoittaa jo olemassa olevaa materiaalia toiminnan vaikuttavuuden arvioinnista: mitä arvioidaan, miksi ja miten? Samat kysymykset olivat lähtökohtanani palvelun asiakkaan ja sidosryhmien palautteen keräämisessä.

Lähtökohtani kirjalliseen materiaaliin olivat opinnäytetyön tulokulmasta riippuen erilaiset. Osaamistani Green Care alalta olen kerryttänyt opiskelujeni ajan useammalla vapaavalinnaisella kurssilla, joilla myös alan erilaiset julkaisut kuten oppaat, opinnäytetyöt, tutkimus- ja hanketulokset ja peruskirjallisuus oli tulleet tutuksi. Osaa näistä hyödynsin myös opinnäytetyössäni, mutta tutustuin myös muutamiin itselleni uusiin julkaisuihin. Työpajatoimintaan ja kuntouttava työtoimintaan liittyvään materiaaliin tutustuin kehittävän harjoitteluni aikana Könkkölässä ja etenkin tehdessäni kehittävän harjoitteluni päätehtävää liittyen työpajan vuosikelloon. Lähes täysin uusia aiheita minulle olivat palveluiden vaikuttavuuden arviointi, palautejärjestelmät ja laatutekijät. Erityisen haastavaksi tilanteen teki se, että koronaepidemia sulki myös kirjastot ennen kuin olin kerennyt lainata kaikkia tarvittavia vain fyysisenä olevia kirjoja, joten tästä syystä lähes kaikki kirjallinen materiaalini on verkkomateriaaleja.

Kirjallisessa materiaalissa oli useita tärkeitä julkaisuja. Tietysti opinnäytetyön lähtökohtana ollut Luonnonvarakeskuksen, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Green

Care Finland Ryn vuonna 2018 kokoama Suomalainen Green Care LuontoHoivan ja LuontoVoiman -laatutyökirja molempine osineen on ollut jatkuvassa käytössä opin- näytetyön ajan. Katriina Soinin toimittama Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvi- oida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta (2014) on johdattanut Green Care palvelun vaikuttavuuden pariin samoin kuin Elina Vehmaston toimittama Green Care -toimin- tatavan suuntaviitat Suomessa (2014). Vaikuttavuuden arvioinnin teoriassa tärkeim- piä materiaaleja olivat ehdottomasti Saira Tykkyläisen luennoilta saatu tieto ja kirjalli- suusvinkit. Webinaarit olivat osa Maaseudun hyvinvointiyrittäjyyden koordinaa- tiohanke HyvinVoi -koordinaatiota. Näiden tukena hyödynsin HyvänMitta -hankkeen nettisivuilta löytyvää materiaalia (Hyvän Mitta 2020g). Palautteen keräämisen liitty- vissä materiaaleissa eniten hyödynsin oSallisuus -hanke Sallin materiaaleja (Pohjois- Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry 2020) sekä Seija Bergströmin ja Arja Leppäsen Yri- tyksen asiakasmarkkinointi (2018) julkaisua.

## 7 AINEISTOANALYYSI

Olen valinnut aineistoni analyysimenetelmäksi teemoittelun. Tätä ennen olen lukenut kokoamaani aineistoa useita kertoja läpi, tehden havaintoja siitä samalla jäsentäen ja tiivistäen aineistoa niin, että olennaiset asiat ovat säilyneet. Teemoittelu on laadullisen aineiston menetelmä, jota käytetään aineiston pilkkomiseksi ja ryhmittelemiseksi eri aihepiirien mukaan. Aihepiirejä eli teemoja voivat olla aiheet, jotka toistuvat aineis- tossa jollakin tapaa. Teemoittelua syvennetään yksityiskohtaisemmalla tarkastelulla. Luokittelusta se eroaa siten, että tärkeää on teeman sisältö eivätkä lukumäärät. (Koppa 2020; Opinnäytetyöpankki 2020; Saaranen-Kauppinen, Puusniekka 2006.) Teemoi- tellessani haastatteluja kokosin kustakin haastattelusta ne kohdat, jossa tietystä tee- masta puhutaan. Toteutin tämän käsin tekemällä eri papereille teemat, joiden alle ko- kosin kaikkien haastatteluiden tietyt kohdat, jotka sopivat kyseiseen teemaan.

Analyysissäni käyn siis läpi kirjallisesta materiaalista ja haastatteluista nousseita tee- moja. Kirjallisesta materiaalista haluan nostaa esille erilaisia näkökulmia vaikuttavuu- teen ja palautteen keruuseen, jotka näyttävät mielestäni perustellusti oleellisina ha- vaintoina suunniteltaessa Green Care –keskus Könkkölä Rylle toiminnan vaikuttavuu- den ja palautejärjestelmän kehittämistä. Haastatteluista käyn läpi teemoittain, jossa käytän haastattelurunkoani pohjana käsiteltäville teemoille. Käyn läpi sitä, millaista

tietoa ja aineistoa sain palveluntuottajilta yksilöhaastatteluiden aikana keskittyen haastattelussa ilmi tulleisiin samankaltaisuuksiin vaikuttavuuden arvioinnissa, laadun valvonnassa ja palautteen keruussa. Haluan nostaa myös esiin yksittäisiä haastateltavien tapoja toteuttaa edellä mainittuja asioita palveluissaan sekä kommentteja niiden toteutumisesta, koska ne ovat vaikuttaneet opinnäytetyöni näkökulman muotoutumiseen ja lopullisiin kehittämisideoihin. Tuon esiin analyysissä yhtymäkohtia, mutta myös eroavaisuuksia teoriaan nähden, koska kaikki teorian hiotut yksityiskohdat eivät välttämättä aina soinnu yhteen käytännön tekemisen kanssa. En koe tarpeelliseksi avata jokaista haastattelua yksityiskohtaisesti, mutta näen, että on olennaista kertoa hieman palveluntarjoajasta ja palvelusta, jotta heidän erilaiset lähtökohtansa vaikuttavuuden arviointiin ja palautteen keräämiseen tulevat esille.

### 7.1 Kirjallinen materiaali

Kirjalliseen materiaalin tutustuminen eli tietopohjan kasvattaminen auttoi opinnäytetyöni aiheen kokonaisuuden ymmärtämisessä, mutta myös siinä, mistä osista isommat kokonaisuudet muodostuvat. Sen kautta ymmärsin vaikuttavuuden arvioinnin ja palautteen keräämisen olevan toisiaan tukevia laadunhallinnan menetelmiä. Etenkin sosiaali- ja terveyspalveluissa niillä on iso osa asiakastyytyvyyden ja asiakaslähtöisyyden kehittämisessä, jonka tärkeys on tunnustettu myös eri laeissa. Lisäksi vaikuttavuuden arvioinnissa voidaan tutkia palvelun vaikuttavuutta useisiin eri osa-alueisiin erilaisilla lähtökohdilla. Palveluntarjoajalle kuitenkin vaikuttavuuden arviointi lähtee pienillä askelilla eikä koko kokonaisuutta tarvitsekaan hallita heti. Green Care -ajattelu- ja toimintatavan teoriaan tutustuminen auttoi näkemään, millaisista osista suomalainen Green Care muodostuu ja, miten Suomessa verrattain nuorelle toiminnalle on alusta asti rakennettu pohjaa ja perustusta niin, että se tukee koko toiminnan läpi sen laatua. Erilaisiin hankkeisiin ja niiden materiaaleihin tutustuminen auttoi hahmottamaan sitä, miten Suomessa vaikuttavuutta jo arvioidaan. Työpajatoiminnan ymmärtäminen toimi perustana sille, mihin palveluun tässä opinnäytetyössä Green Care -ajattelu sekä -toimintamalli tuodaan osaksi palvelua.

## 7.2 Haastattelut

Haastatteleman palveluntarjoajat olivat Oivallusvaara Oy, Ristinkantajat Ry, Nuorisokeskus Piispala, Hiking Travel Hit Oy, Lillukkametsä tmi ja Luontuu –yritys. Oivallusvaara Oylla on LuontoVoiman laatumerkki metsävastaanotto -palvelulle, jota he tarjoavat Uudellamaalla ja palvelun työntekijöihin kuuluu tällä hetkellä toimintaterapeutti, fysioterapeutti ja lääkäri (Oivallusvaara Oy 2020). Ristinkantajat Ry järjestää Luontohyvinvointikeskus Tyynelässä luonto- ja eläinavusteisia tukipalveluja sosiaalipedagogisenhevostoiminnan menetelmää käyttäen ja palvelulla on LuontoHoivan laatumerkki. Tyynelä sijaitsee Sotkamossa ja palvelua toteuttaa kaksi ohjaajaa. (Ristinkantajat Ry 2020.) Keski-Suomessa, Kannonkoskella sijaitsevalta Nuorisokeskus Piispalalta löytyy molemmat laatumerkit. LuontoHoivan palveluun kuuluu Nuotta –valmennuksen sosiaalisen nuorisotyön ryhmäohjelman Green Care –osa. Nuotta –valmennus on sosiaalisen vahvistumisen valmennus, joka on tarkoitettu erityisen tuen tarpeessa oleville nuorille ja se on maksuton etsivän nuorisotyön ja työpajojen nuorten ryhmille. LuontoVoiman palveluna he tarjoavat samankaltaista Green Care –ohjelmaa kuin LuontoHoivan palvelussa, mutta isoimmille ryhmille eri tavoitteilla. Palvelussa Piispalassa työskentelee useampi ohjaaja ja eläintenhoitaja sekä kehittäjäparina palvelun pääohjaajalle toimii toimintaterapeutti vaikkei hän itse osallistu palvelun toteutukseen. (Piispala 2020.) Tampereella toimivalla Hiking Travel Hit Oylla on LuontoVoiman laatumerkki, joka on haettu Iloa Luonnosta –palvelulle. Palvelussa järjestetään ohjattuja lähiluontoretkeä erilaisia menetelmiä käyttäen. Yritys on perheyritys, jossa työskentelee tällä hetkellä neljä työntekijää. (Hiking Travel Hit Oy 2020.) Lillukkametsä tmi tarjoaa LuontoVoima laatumerkin saanutta Metsämieli -palvelua Etelä-Pohjanmaalla, jossa tehdään metsämieli -ideologian mukaan rakennettuja ohjattuja harjoituksia metsässä, mutta myös välillä tuomalla luonnon elementit sisätiloihin. Toiminimiyrityksenä hän työskentelee yksin. (Lillukkametsä tmi 2020.) Luontuu –yritys tarjoaa luontolähtöisiä, kehollisuuden huomioivia työnohjaus- ja hyvinvointiryhmiä, jolle on haettu LuontoVoiman laatumerkki. Yrityksessä on vain yksi työntekijä. (Luontuu -yritys 2020.)

### 7.2.1 Vaikuttavuuden arviointitavat

Haastatteluissa ilmi tulleita vaikuttavuuden arviointitapoja oli useita ja asiaa lähestyttiin eri näkökulmista. Yleensä arviointipatteristoon vaikutti se, kuinka isoa toimintaa



palveluntarjoaja tekee, millaista toimintaa hän tarjoaa ja, kuinka iso osa palveluntarjoajan toimintaa palvelu oli. Olennaista oli myös se, mitä mitattiin eli palvelulle asetetut tavoitteet sekä erilaiset asiakasryhmät. Se, miten usein palvelun vaikuttavuutta mitattiin, riippui palvelun toteutuksesta sekä tavoitteista. Pääasiassa palveluita kehitettiin saatujen tulosten perusteella aktiivisesti koko ajan.

Kaikki haastattelemani palvelun tarjoajat käyttivät yhtenä vaikuttavuuden arviointitapana asiakkaiden antamaan arviota palvelun vaikutuksista sekä asiakkaan havainnointia palvelun aikana. Osalla palveluista ne olivat ainoat käytössä olevat vaikuttavuuden arviointitavat. Lillukkametsän yrittäjän haastattelussa kävimme läpi erilaisia tapoja, miten asiakas voidaan ohjata näkemään palvelun vaikuttavuutta. Voidaan esimerkiksi käyttää erilaisia harjoitteita. Niiden avulla asiakasta ohjataan miettimään sitä, miten hyvinvointi tuntui palvelun aikana tai jälkeen, vahvistuiko se tai saiko oman mielen ja kehon hyvinvointiin eväitä palvelusta. Joskus harjoitteiden avulla voi myös ohjata asiakasta antamaan olostaan numeron palvelun aikana toteuttavaa harjoitetta ennen ja sen jälkeen. Näin tuodaan näkyväksi asiakkaalle oman olon muutokset ja harjoitteen vaikutus. Harjoitteissa ei ole välttämätöntä vastata esitettyihin kysymyksiin ohjaajalle, mutta jälkikäteen asiakkaan on helpompi peilata harjoitteiden kautta tulleita ajatuksia palvelun tarpeisiin vastaamisesta sitä kysyttäessä. Asiakkaiden kanssa keskustelu ja heidän itse tekemänsä reflektointi on tärkeä osa Green Care –palveluita. Reflektointi voidaan tehdä osana vaikutuksia koskevaa keskustelua asiakkaan kanssa, mutta sillä on yleensä hieman eri tavoite, kun pelkällä vaikutuskeskustelulla. Reflektointi mahdollistaa asiakkaalle sen, että hän saa ikään kuin kokemuksen sanoitetuksi ja näin ollen näkyväksi, mutta myös mahdollisuuden oppimisille. Monille palveluntarjoajille se oli yhtä aikaa oman toiminnan tutkimista ja asiakkaan kokemusten läpikäyntiä.

Kaksi palveluntarjoajaa teki yhteistyötä eri koulujen kanssa. Oivallusvaara Oy odotti tuloksia Tarton yliopiston kanssa tekemästä tutkimuksesta, jossa mitattiin Moodmetric -älysormuksilla luonnossa palautumista kahdella eri ryhmällä. Toisessa ryhmässä olivat Oivallusvaaran asiakkaat, joilla olivat älysormukset ohjatun metsävastaanoton aikana ja verrokkiryhmänä oli ryhmä, joka kulki saman reitin, mutta ilman ohjausta. Aikaisemmin yritys on pohtinut myös muiden samankaltaisten mittareiden mukaan ottamista toimintansa ajaksi. Mittarit kuitenkin helposti lisäävät ihmisillä suorituskeisyyttä ja Green Care –palveluiden on tarkoitus olla juuri kaikkea muuta, joten yritys ei ole halunnut toistaiseksi ottaa niitä käyttöön vaan pitää luonnossa olon “suoritus

vapaana”. Hiking Travel Hit Oyssa yrityksen ensimmäisenä vuotena opiskelijaharjoittelija oli tehnyt opinnäytetyönsä kartoittaen yrityksen palveluiden toimivuutta kyselyiden avulla, ja tulosten analyysin pohjalta ehdottanut sitten toimintaan muutoksia.

Hiking Travel Hit Oy on ollut myös mukana Liikunnan ja kansanterveyden edistämistäitiön (LIKES) koordinoimassa Liikkuva koulu -ohjelmassa. Ohjelma on ollut osa hallitusohjelmaa jo vuodesta 2009 alkaen ja sen toiminta on useiden siitä haarautuvien ohjelmien avulla vuosien varrella laajentunut koskemaan lapsia sekä aikuisia varhaiskasvatuksesta ja toisesta asteesta aina korkeakouluopiskelijoihin asti. Liikkuva koulu -ohjelman tärkeitä teemoja ovat oppilaiden osallisuus, oppiminen ja lisää liikettä – vähemmän istumista -ajatus. Tavoitteina on lasten liikunnan lisääminen ja sen myötä positiiviset vaikutukset koulumaailmaan kuten oppimistulosten paraneminen ja koulu viihtyvyyden ja työrauhan lisääminen. (Liikkuva koulu 2020.) Likes seuraa ja toteuttaa ohjelmaan liittyvää tutkimusta, jossa arvioidaan toiminnan kehittymistä ja tätä tietoa hyödynnetään myös ohjelman toimenpiteiden vaikutusten arvioinnissa (Likkes 2020).

Osalla haastatelluista oli käytössään erilaisia sähköisiä kyselyitä toiminnan vaikuttavuuden arvioimiseksi. Osa kyselyistä oli palveluntuottajien kokonaan itse tekemiä ja kokoamia, mutta esimerkiksi Nuorisokeskus Piispala käytti nuorisokeskusten yhteistä seuranta- ja arviointijärjestelmää (Sarvi) vaikuttavuuden arvioimiseen. Sarven tarkoitus on osoittaa nuorisokeskusten palvelukyky ja nuorisolaissa ja asetuksissa määriteltyjen tehtävien mukainen yhteiskunnallinen vaikuttavuus sekä nostaa esiin nuorisokeskusten vahvuuksia ja kehittämistarpeita (Suomen Nuorisokeskusyhdistys 2019, 6). Piispalassa kuitenkin vielä odotetaan Sarven koontiraportteja sillä seuranta- ja arviointijärjestelmän käyttöönotto ei ole sujunut haasteetta. Mahdollisuutena olisi vastausten läpikäyminen yksitellen, mutta se olisi hidasta eikä siinä saisi selkeää kuvaa kokonaisuudesta, kun kävijöitä on kymmeniä viikossa.

Ristinkantajat Ryn Luontokeskus Tyynelän palvelussa vaikuttavuuden arvioinnissa korostui tavoitteiden seuranta kirjallisena raporttina. Palvelun asiakkaat ovat mm. lastensuojelunasiakkaita ja tällöin palvelun toteutumisesta tulee aina toimittaa loppuraportti sosiaalitoimelle, joka palvelun maksaa. Tavoitteita asetetaan yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa ja niihin palataan joka toimintakerralla sekä jakson päät-

teeksi. Jakson päätteeksi tavoitteiden täyttymisestä keskustellaan asiakkaan, mahdollisesti huoltajien sekä lapsen oman työntekijän kanssa. Sen lisäksi joka kerran jälkeen työntekijät yhdessä arvioivat tulosten perusteella, onko toiminta lähtenyt tavoitteiden suuntaan ja pitävät päiväkirjaa kerroista loppuraporttia varten. Toisinaan Tyynelän palveluissa voitiin myös luoda asiakaskohtaisia, asiakkaan kanssa yhdessä mietittyjä ”mittareita”. Tällaisia voivat olla esimerkiksi tavoite käydä kaupassa itsenäisesti, jota toiminnan aikana ja jälkeen palattiin tarkastelemaan, että onko se toteutunut, kuinka usein ja miltä se on tuntunut.

Useat muutkin haastateltavat mainitsivat tärkeäksi mahdollisuuden keskustella kollegoiden kanssa toiminnastaan. Toisilla palveluntarjoajilla se toteutui automaattisesti tehdessä töitä toisen työntekijän kanssa, jolloin oman toiminnan peilaaminen ja haastavista tilanteista puhuminen saattoi tapahtua heti palvelun toteutuksen jälkeen tai kehittäjäparin kanssa myöhemmin. Yksin yrittäjillä kuitenkin tilanne on erilainen, mutta he olivat keksineet muita ratkaisuja tähän. Lillukkametsän yrittäjä kertoi, että he ovat muodostaneet alueen muiden Green Care –koulutuksen ja palveluntarjoajien kanssa verkoston, jonka kesken he kokeilivat toistensa erilaisia palveluita ennen palvelua ja sen aikana sekä joskus ihan vain huvikseenkin. Kokeilujen jälkeen voidaan reflektoida yhdessä toimintaa. Samoin haastateltavistani toinen yksinyrittäjä Luontuu –yrityksestä kertoi, että koulutukset ja muiden kollegoiden kanssa omissa palveluissa tapahtuvien tekemisten käsitteleminen ovat tärkeitä paikkoja päästä miettimään oman toiminnan toimivuutta ja vaikuttavuutta.

Muutamissa haastatteluissa tuli myös ilmi se, että joissakin tapauksissa toiminnan vaikuttavuutta arvioivat tahot voivat olla myös toiminnan sidosryhmiä. Lasten kanssa työskentelevät tahot saattoivat kysyä toiminnan vaikuttavuudesta lasten kanssa työskenteleviltä opettajilta tai muilta ohjaajilta, sosiaalityöntekijöiltä tai huoltajilta. Työyhteisöjen kanssa työskennellessä toiminnan vaikutuksia kysyttiin yleensä työpaikan esimieheltä. Tärkeäksi ja käytännön kautta opituksikin aiheeksi haastatteluissa nousi sellaiset asiakkaat, jotka eivät voi ilmaista itseään ollenkaan tai kovin hyvin keskustellen. Osalla asiakkaista saattoi olla henkilökohtaiset avustajat, jotka pystyivät viestiä toiminnan vaikutuksista heidän puolestaan tai omien havaintojensa perusteella, koska tunsivat avustettavansa. Toisinaan taas vaikuttavuuskeskustelu oli muutettu eri muotoon esimerkiksi kehitysvammaisten tai lasten kanssa toimiessa. Oivallusvaara Oyssa

tämä oli toteutettu käpyjen avulla, Ristinkantajat Ryssä hymynaamoilla ja Lillukka-metsässä peukuilla.

Ristinkantajat Ryn Luontokeskus Tyynelän palvelussa työkavereina toimivat ihmistyöparin lisäksi hevoset, joita osittain voidaan myös ”käyttää” vaikutusten arvioimiseen. Palvelun ohjaajalla on oltava tarvittava ammattitaito palvelun toteuttamiseen myös hevosen lukemisen suhteen. Tyynelän palveluissa keskustellaan työparin kanssa havaituista asioista eläimen kautta: miten eläin on käyttäytynyt tai mikä sen mielentila on. Toisinaan sitä kautta saatu havainto voi olla niin radikaali, että hevosten kanssa työskentelyä ei voida toteuttaa. Eläin voi ”sanoa”, että ei halukaan asiakasta lähelleen eikä tällöin palvelun vaikuttavuuskaan voi toteutua vaan täytyy tehdä jotain muuta.

Vaikuttavuuden arviointia tapahtui palvelun aikana, heti sen jälkeen tai pian sen jälkeen esimerkiksi sähköisesti. Osa keräsi vaikuttavuustuloksia palvelun luonteen mukaan joka palvelu kerran jälkeen, tietyn toimintajakson päätteeksi tai pitkällä aikavälillä kuten puolivuositain kaikilta niiltä, jotka olivat puolen vuoden aikana käyttäneet palveluita. Pääasiallisesti haastateltavat mittasivat toiminnan vaikuttavuutta tavoitteiden toteutumisen kannalta, jolla vaikutukset saavutetaan. Toisinaan mitattiin asiakastyytyväisyyttä ja palvelun vastaavuutta odotuksiin nähden. Voitiin kysyä, että suositteletko toimintaa tuttavillesi tai tulisitko uudelleen, jolla pyrittiin selvittämään sitä, onko palvelu ollut niin vaikuttava, että sitä voisi suositella myös muille. Sidosryhmille, kuten opettajille tai esimiehille, kysymykset vaikuttavuudesta liittyivät työilmapiiriin ja työyhteisön muutoksiin tai lasten kohdalla luokan ilmapiiriin ja lapsissa näkyviin muutoksiin palveluntoteutus hetkellä sekä jälkeen päin. Koulutuslaitosten kanssa tehtävät tutkimukset olivat kysymyspatteristoltaan laajoja, mutta valitettavasti selvittämättä jäi tarkemmat tiedot siitä, mistä kaikesta niissä kysyttiin. Kaikki haastateltavat kehittivät toimintaansa havaintojen, asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen sekä tulosten pohjalta. Palvelua kehitettiin asiakkaalle sopivaksi koko palvelun ajan heti kun kehitettävää huomattiin tai saatiin tietoon. Se ikään kuin kuului palveluun, sillä jokainen asiakas tavoitteineen on omanlaisensa eikä palvelun voinut ajatella toteutuvan aina tietyllä tavalla. Laajemmissa, pitkän aikavälin kyselyissä tai tutkimuksissa palvelunkehittämistä toteutettiin tutkimuksen tai kyselytulosten valmistuttua ja niitä käytiin läpi koko työyhteisöllä. Vaikuttavuustuloksia suunniteltiin käytettäväksi palvelun markkinoinnissa.

Vaikuttavuuden arvioinnin osalta haastattelut ja teoria ei välttämättä kovinkaan vahvasti tue toisiaan. Kukaan haastateltavista ei haastatteluiden aikana maininnut erilaisista malleista, joilla jäsentäisivät vaikuttavuuden arviointia, mutta toisaalta muuttamassa paikassa asiaan kehitettiin jatkuvasti. Mallien täyttäminen ja käyttäminen voi myös kiireisen arjen takia olla mahdotonta. Mittareita haastatteluissa oli paljon ja pääasiallisena mittaustapana toimi asiakkaan havainnointi ja keskustelu hänen kanssaan, jotka Green Care -laatumerkkien laatutyökirjassa mainitaan tärkeäksi osaksi palvelua. Luultavasti en myöskään osannut kysyä kovinkaan hyviä ja syventäviä kysymyksiä mittareista ja arviointitavoista. Tämä tulee esimerkiksi ilmi siinä, että ainoastaan yksi haastateltavista mainitsi toiminnan laadun arvioinnintavan, mutta uskon, että monelta haastateltavalta löytyy esimerkiksi jonkinlaista oman toiminnan valvontaa toimintasuunnitelmien tai muiden vastaavien asiakirjojen kautta.

#### 7.2.2 Palautteen keräämisen menetelmät

Vaikuttavuuden arvioiminen ja palautteen keruu sitoutuivat yhteen monelle palveluntarjoajalla eikä niitä ollut välttämättä helppoa erottaa toisistaan. Esimerkiksi sähköiset kyselyt vaikuttavuudesta sisälsivät kysymyksiä myös palauteosion. Ristinkantajat Ry keräsi vuosittaisen nettikyselyn kautta palautetta kaikilta yhdistyksen toimintaan osallistuneilta eli ei vain Green Care -palvelun osalta. Myös Hiking Travel Hit Oy toimi samoin, mutta he tekivät palaute kyselyitä puolen vuoden välein yhteistyössä Tampereen Ammattikorkeakoulun markkinoinnin opiskelijoiden kanssa. Yrityksellä on paljon koulukontakteja ja koulujen opiskelijat tarvitsevat oikeita tapauksia opiskelutehtäviinsä, joten järjestely on molemmille osapuolille hyödyllinen. Tärkeäksi eduksi haastattelussa tuotiin se, että kolmasosapuoli käsittelee vastaukset. Sen toivottiin tuovan esiin myös kriittinen palaute helpommin. Kyselyt suunnitellaan yhteistyössä ja on huomattu, että 1-5 toimiva asteikko on ollut parempi kyselyissä kuin 1-3.

Sanallinen, vapaapalaute oli kaikilla haastateltavilla palveluntarjoajilla käytössä, mutta toiset haastatelluista palveluntarjoajista kirjasivat sitä ylös ja toiset taas eivät, osa pohti haastattelun aikana, että palautetta voisi alkaa kokoamaan ylös. Haastattelussa tärkeänä näkökulmana tuli ilmi, että henkilöön sidoksissa olevaa palautetta ei saa kuitenkaan tallentaa virkistyspalveluissa. Ristinkantajat Ry käytti lasten kanssa toimiessa palautteen keräämisessä loppupiirejä, jossa kyseltiin kivoimpia toimintoja

ja näin ollen saatiin myös lasten oma äänikuuluviin. Yhdistys, niin kuin myös Lillukametsän yrittäjä käyttää palautteen keräämisessä myös hymynaamoja tarvittaessa. Palautteen keräämisenkin pohdittiin olevan toisissa palveluissa luonnollinen osa palvelua eikä se näyttäytynyt erillisenä toimintana. Myös muuta kautta saatu palaute tuotiin esille, esimerkiksi netissä tai puskaradion kautta kulkeutunut palaute, jolle annettiin myös arvoa. Toisaalta myös yhdessä haastattelussa pohdittiin sitä, että nettiin kirjoitetaan helposti myös asioita tarkoituksella liioitellusti.

Palautetta kerättiin asiakkaalta ja sidosryhmiltä. Sidosryhmiä olivat palvelun maksajat, mikäli maksaja oli eri kuin asiakas, koulujen henkilökunta ja yhteistyökumppanit kuten kuljetuspalvelut, ateriapalvelut tai paikat, jossa toimintaa toteutettiin. Samoin kuin vaikuttavuustuloksiin, palautteeseen yleensä reagoitiin myös välittömästi, kun sitä saatiin ja palvelua muokattiin palautteen saanti hetkessä tai seuraavilla palvelukerroilla. Ristinkantajat Ry toi esiin, että vuoden välein tehtävän palautekyselyn jälkeen on mahdollisuus aina keskusteluun yhdistyksen hallituksen kanssa ja pohtia yhdessä suuntaviittoja, jos sille on tarvetta. Yleisemmin palveluntarjoajat käsittelivät palautetta palvelun jälkeen yksin tai työparin kanssa ja tämä koettiin tärkeäksi keinoksi työstää palautteessa ilmi tulleita asioita. Saatua palautetta voitiin käyttää palvelun markkinoinnissa esimerkiksi sosiaalisessa mediassa anonyymisti.

Palautteen osalta haastattelut tukivat teoriaa siinä mielessä, että vaikuttavuuden arviointi ja palautteen kerääminen kietoutuu haastattelemillani palveluntarjoajilla voimakkaasti yhteen. Haastatteluissa painottui suullinen palaute ja reflektointi, mitä Green Care Finland Ry painottaa materiaalisissaan koskien palautteen keräämistä, mutta mitä ei menetelmänä nimetty eroteltuna suullisesta palautteesta läpi käymässäni teoriassa. Haastateltavien kohdalla korostui se, että erityisryhmiä, joille suullinen palautteen anto ei ole välttämättä mahdollinen tai helpoin tapa, oli otettu huomioon hyvin. Haastatteleman toimijat käyttivät myös monipuolisesti erilaisia menetelmiä palautteen keräämisessä ja palautetta hyödynnettiin toiminnan kehittämisessä aktiivisesti. Palautetta ei välttämättä kirjattu ylös pienemmissä palveluissa, mutta haastattelun aikana useimmat palvelun tarjoajat kokivat sen kehittämiskohteekseen.

## 8 KÖNKKÖLÄN GREEN CARE TOIMINNAN VAIKUTTAVUUDEN ARVIOINNIN JA PALAUTEENKERUUN KEHITTÄMINEN

Palaan vielä kerran opinnäytetyöni alkuperäiseen tavoitteeseen, joka oli kehittää kuntouttavaan työhön liittyvän koira-avusteisen yksilövalmennuksen vaikuttavuuden arviointitapa, vaikuttavuustulosten käsittely sekä palvelun kehittämistapa ja yleiseen laatuun liittyvä palautteen keruu- ja käsittelytapa. Tämän lisäksi luoda opinnäytetyön tilaajalle palautejärjestelmä, jolla kerätään palautetta palvelun jälkeen asiakkaalta, palvelun yhteistyökumppaneilta, omaisilta ja palvelun maksajalta sekä malli siitä, miten tämä palaute käsitellään ja miten palautteeseen reagoidaan. Tämän oli tarkoitus mahdollistaa Green Care –keskus Könkkölä Rylle laatumerkin hakeminen omalle toiminnalleen. Opinnäytetyön edetessä kuitenkin tuli ilmi, että alkuperäinen tavoite tähtäsi liian korkealle ja tavoitteiden täyttymiseksi yhdistyksen olisi hyvä luoda ensin pohja vaikuttavuuden arvioimiselle, suunnitelma jo olemassa olevien mittareiden parempaan käyttöön sekä niiden tulosten käsittelyyn ja palvelun kehittämiseen. Ilmi tuli myös, että palautejärjestelmä pelkästään yhdelle palvelulle ei vastaisi yhdistyksen tarpeisiin, koska yhdistyksellä ei ole käytössään vielä yleistä tai yhtenäistä palautteen keruumenetelmää mistään toiminnastaan asiakkaalle eikä sidosryhmille eikä näin ollen tapaa käsitellä palautetta tai reagoida siihen. Niinpä opinnäytetyöni tavoitteiksi muuttuivat sopivan ratkaisun löytäminen vaikuttavuuden arvioinnin alkuun pääsemiseksi ja sopivan menetelmän löytäminen palautteen keräämisen aloittamiseksi.

Ehdottamiani ja kokoamiani kehittämisideoita olen pyrkinyt miettimään vasten opinnäytetyön aikana läpi tutkimaani teoriaa, tekemiäni haastatteluita hyödyntäen, mutta myös kokemukseni kautta Green Care -keskus Könkkölä Ryn työharjoittelijana. Tiedän, että Könkkölän arki on hyvin kiireistä ja osa toiminnasta on toistaiseksi vielä jatkuvassa muutoksessa. Kuitenkaan ei voida olettaa, että vaikuttavuuden arviointi tai palautteen kerääminen ei vaatisi minkäänlaista työpanosta tai resurssien sijoittamista. Ehdottamani kehittämisideat eivät voi toteutua tai tuottaa hyötyjä ilman, että niihin tutustutaan kunnolla ja sijoitetaan aikaa niiden alkuun laittamiseksi ja seuraamiseksi.

## 8.1 Olemassa olevien vaikuttavuuden arviointitapojen hyödyntäminen

Sovari -kyselyä esitellessäni kerroin, että Sovarin ei ole tarkoitus kerätä yhdestä asiakkaasta pitkäaikaista vaikuttavuustietoa ja se on ohjeistettu tekemään vain kerran yhdelle asiakkaalle työpajan lopussa. Könkkölässä Sovaria on toteutettu kuitenkin joka kerta työpajan loppuessa, vaikka valmentautuja pysyisi samalla työpajalla tai siirtyisi työpajan sisällä toiselle työpajalle. Tämä rasittaa valmentautujia turhaan ja vie resursseja muulta toiminnalta. Valmentautajat täyttävät jo useita erilaisia lomakkeita työpajakson aikana kuten sopimukset ja esitietolomakkeet, joten jos valmentautuja pysyy samalla työpajalla valmennusjakson jälkeen tai siirtyy Könkkölän sisällä toiselle työpajan valmennusjaksolle, ei Sovaria tulisi täyttää. Sovarin käytössä tulisi myös pohtia sitä, mihin siitä saatuja tuloksia voitaisiin Könkkölässä hyödyntää. Olisiko niissä potentiaalia markkinointikäyttöön vai pidetäänkö tulokset vain yhdistyksen sisällä? Voitaisiko niitä hyödyntää hankerahoituksen haussa? Sinänsä tuloksille on jo käsittelytapa kuten kerroin, ne käsitellään työyhteisössä yhdessä aina kun kooste saadaan. Toimintaan tehdään myös muutoksia, jos jotakin hälyttävää huomataan, mutta olisi oleellista pohtia voitaisiinko palvelua kehittää myös toisella tapaa, kuten levittämällä tietoa tuloksista tai jakamalla onnistuneita asiakaskokemuksia. Valitettavasti en itse ymmärtänyt pyytää näitä tuloksia tarkasteltavaksi ennen kuin lomautukset alkoivat Könkkölässä, jotta voisin arvioida tuloksien käytettävyyttä.

Kerroin myös esitellessäni yhdistyksen nykyisiä toiminnan vaikuttavuuden mittareita Kykyviisariin liittyvästä opinnäytetyöstä ja sen tuloksista sekä haasteista sen käytössä. Oma johtopäätökseni on, että Kykyviisari ei palvele Könkkölää työpajatoiminnan vaikuttavuuden mittarina. Se toimii mielestäni työkyvyn arvioinnin välineenä yksilövalmennuksessa, jolla voidaan kartoittaa pajalle tulijan toimintakykyä pajan alussa, mutta pajajaksojen ollessa kolmen kuukauden mittaisia, on mittausaika väli todella lyhyt. Olisi hyödyllisempää käyttää Kykyviisaria esimerkiksi puoli vuotta tai vuoden pajalla käyvillä asiakkailla, mikäli se on mahdollista työpajalla. Tällöin seurannalla voitaisiin saada tietoa, joka olisi hyödynnettävissä myös jollain tapaa kuten, markkinoinnissa. Tiedon kerääminen vain tiedon keräämisen takia, ei ole järkevää Könkkölän jo valmiiksi niukkojen resurssien kannalta.

Könkkölässä yksilökeskustelujen yhteydessä toteutetaan osittain vaikuttavuuden arviointia haastattelun avulla, mutta toiminta ei ole kovin strukturoitua. Haastatteluille



voisi rakentaa selkeämmän rakenteen, joka sopisi kaikille työpajoille ja jokaisen työpajan ohjaaja voisi kirjata näitä muistiin keskusteluiden jälkeen Könkkölän omaan verkossa olevaan sisäiseen pilvipalveluun. Kirjallinen vaikuttavuuden seuraaminen ei vielä ole välttämättä ajankohtaista vaikuttavuuden arvioinnin perustan puuttuessa.

## 8.2 Yhdistyksen vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen

Opinnäytetyöni aikana yhteydenpito opinnäytetyöni tilaajaan kanssa kohtasi epidemiatilanteen takia paljon haasteita. Pohtiessani vielä yksittäistä arviointitapaa koira-avusteiselle yksilövalmennukselle huomasin, että tällaisen kehittäminen olisi ehdottomasti tarvinnut kiinteää yhteistyötä tilaajan kanssa, joka ei valitettavasti ollut mahdollista. Yritin itse miettiä, mihin haasteeseen tai ongelmaan koira-avusteisella yksilövalmennuksella pyritään vaikuttamaan, mikä valmennuksen tavoitteena on, mitä halutaan haasteen suhteen muuttaa ja, millä keinoilla siihen yritetään vaikuttamaan eli mitä koira-avusteisessa yksilövalmennuksessa tapahtuu. Totesin, että minulla ei ole tarvittavaa ammattitaitoa vastaamaan eläinavusteisuutta koskeviin kysymyksiin ja päädyin lopulta siihen lopputulokseen, että vaikuttavuuden arvioimisen teoriaosuudessa esittelemäni Saira Tykkyläisen ym. (Tykkyläinen ym. 2020) tekemä Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuusvalmennuksen sähköisen työkirjan vaikuttavuuden mallinus ja sen täyttämisen ohjeistus palvelisi parhaiten Green Care -keskus Könkkölä Rytä. Se sisältää keskeiset tekijät vaikuttavuuden arvioimisen aloittamiselle ja myöhemmin tämän pohjalta voisi alkaa kehittämään ja etsimään sopivia vaikuttavuuden arviointitapoja sille toiminnalle, mille malli halutaan tehdä. Malleja voidaan tehdä useampia, sillä Könkkölässä on useita eri toimintoja. Lisäksi sähköisen työkirjan tueksi on tehty viisiosainen webinaarisarja, joka tukee työkirjan täyttämistä. Tämän koen erityisen tärkeäksi, koska itselläni ei ole mahdollisuutta jalkauttaa toimintaa käytäntöön. Seuraavaksi käyn mallin täyttämistä läpi vaihe vaiheelta käyttäen esimerkkinä yhdistyksen luontoteemaista Lumo -työpajaa parhaan osaamiseni mukaan.

Kuviossa 1 tarkastellaan alkuperäistä ongelmaa, jonka pohjalta toiminnan tarve muotoutuu. Lumo -työpajan kohdalla tarve on vähentää Jyväskylän nuorten aikuisten pitkäaikaistyöttämyyttä ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Kuten teoriaosuudessa kerroin, tulee tarve selvittää juurisyitä myöten eli miksi ongelma on olemassa ja, mitä haittaa

siitä on kohderyhmälle sekä yhteiskunnallisesti. Olisi hyvä käyttää tukena aiheesta tehtyjä tutkimuksia ja tarkkoja määriä. Vaikuttavuustavoitteen tulee olla keskipitkän aika välin, sen täytyy olla kytköksissä muutokseen ja siinäkin voidaan puhua jo luvuista.

#### ONGELMA

Palvelulla pyritään ratkomaan Jyväskylän alueen nuorten aikuisten pitkäaikaistyöttömyyttä ja ennaltaehkäisemään ja vähentämään syrjäytymistä ja siihen liittyviä lieveilmiöitä.

Nuorten työttömyydelle ja syrjäytymiselle on olemassa useita juurisytitä ja on tutkitusti tiedossa, että lapsuuden elinolosuhteet sekä vanhempien haavoittuva asema ovat merkittäviä tekijöitä lasten ja nuorten syrjäytymisen kehitykselle sekä syrjään jäämiselle myös aikuisuudessa. (ME -säätö 2020.) Aikuisuudessa syrjäytyminen voi alkaa tai jatkua kun jäädaan palveluiden ja yhteiskunnan ulkopuolelle esimerkiksi jos koulupaikkaa tai töitä ei löydy, mielenterveysongelmien tai muiden haasteiden takia ja yhteisenä summana.

Syrjäytyminen aiheuttaa yhteiskunnalle huomattavia kustannuksia erilaisten korjaavien palveluiden, tulonsiirtojen ja menetettyjen verotulojen muodossa (THL 2020). Yksilölle se aiheuttaa mm. heikentynyttä uskoa itseensä ja kykyihinsä, osattomuuden kokemuksen, arjenhallinnan heikentymistä ja työ- ja koulutusvalmiuksien ja kykyjen heikentymistä.

#### VAIKUTTAVUUSTAVOITE

Jyväskylän alueen nuorten aikuisten pitkäaikaistyöttömyyden ja syrjäytymisen vähentäminen vahvistamalla nuorten aikuisten koulutus- ja työvalmiuksia ja kykyjä sekä arjenhallinnan taitoja.

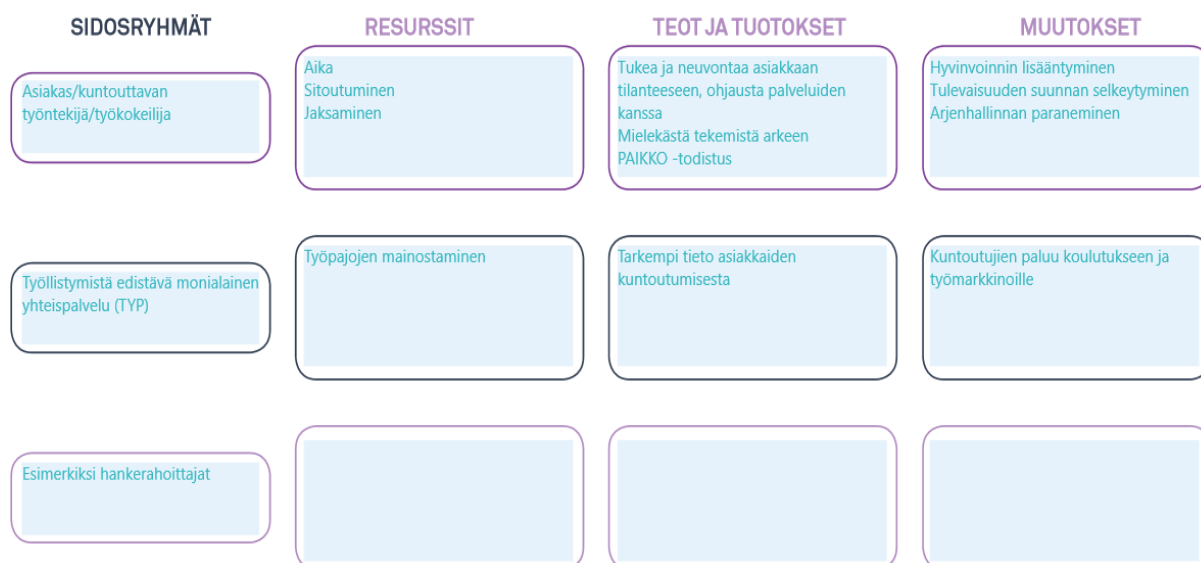
Kuvio 1: Vaikuttavuuden mallinnus, ongelma ja vaikuttavuustavoite. Grafiikka: Tykkyläinen ym. (2020)

Kuviossa 2 rakennetaan itse vaikuttavuusmallia. Sähköinen työkirja siirtää automaattisesti aiemmin kirjatun vaikuttavuustavoitteen oikealle paikalleen. Muutokset osiossa mietitään kohderyhmän muutoksia. Vaikuttavuustavoite on itsessään muutos, mutta tarkoitus on pohtia siihen vieviä polkuja, mitä tulee muuttua, että vaikuttavuus tavoitteeseen päästään? Teot ja tuotokset osio kuvaa sitä, mitä ollaan tekemässä, että muutoksiin päästään. Tässäkin on hyvä käyttää tarkkoja asiakaslukuja ja toiminnalle varattua aikaa, jos se on mahdollista. Palvelussa kuvataan itse ”ratkaisu” eli toimintamalli, sen omanaisuudet sekä siihen käytettävissä olevat resurssit kuten osaaminen, rahallinen panostus ja yhteistyökumppanit. (Tykkyläinen 2019c.)



Kuvio 2: Vaikuttavuuden mallinnus, vaikuttavuus malli. Grafiikka: Tykkyläinen ym. (2020)

Kuviossa 3 mietitään sidosryhmä kohtaisia vaikuttavuusmalleja. Sidoryhmät liittyvät teoria osuudessa mainittuun moninäkökulmaisuteen sekä siihen, miksi vaikuttavuutta arvioidaan ylipäättään. Esimerkkiini olen nostanut itse työpajalla olevan valmentautujan, työllistämistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) sekä kolmanneksi eri hankerahoittajat. Kaikkia näitä tahoja kiinnostavat erilaiset asiat vaikuttavuudessa ja kaikille näille viestitään myös erilaisilla tavoilla sekä eri syistä vaikuttavuudesta (Tykkyläinen 2019c). Esimerkiksi Green Care -keskus Könkkölän työpajalla olevaa valmentautujaa ei välttämättä kiinnosta yleisesti se, kuinka työpaja vaikuttaa kaikkien pajalla olleiden työllistymismarkkinoille tai koulutukseen siirtymisessä. Sen sijaan häntä työpajalle hakiessa voi kiinnostaa se, mitä hän saa työpajalla ollessa sekä millaisia muutoksia työpajajakso voi tuoda hänen oman elämänsä laatuun. Vaikuttavuustuloksia voidaan miettiä myös tulevien hankehakemustan kannalta. Mikä esimerkiksi voisi kiinnostaa STEA tulevissa hakemuksissa? Voitaisiinko jollakin arvioinnilla hahmottaa luonnon elementtien vaikuttavuutta työpajatoiminnassa ja hyötyä siitä?



Kuvio 3: Vaikuttavuuden mallinnus, sidosryhmäkohtaiset vaikuttavuusmallit. Grafiikka: Tykkyläinen ym. (2020)

Kuviossa 4 päästään määrittelemään vaikuttavuuden mittaamisen välineitä, mitä mitataan, keneltä ja milloin. Tätä ennen sähköisessä työkirjassa tarkennetaan vaikuttavuusmallia ja siihen määritellään vaikuttavuustavoitteelle, eri muutoksille, palvelun tuottamiselle ja laadulle kaikille omat mittarinsa, joita ovat siis toiminnan muutokset. Tätä tarkennettua vaikuttavuusmallia en kyennyt omilla tiedoillani työpajatoiminnasta täyttämään ja siksi myös kuvio 4 ei ole täytetty. Halusin kuitenkin nostaa sen esiin, jotta tulisi näkyvämmäksi se, mihin vaikuttavuusmalli toimii pohjana.

Kuviossa 4 näkyy ensin vaikuttavuusmallin vaihe eli se mitataanko esimerkiksi itse palvelua ja tekoja vai mitataanko yksilötason muutoksia. Mittari -sarakeeseen täytetään se, mitä mitataan kuten mitataanko yksilötasolla arjenhallintataitojen vahvistumista. Miten kohta vastaa sitä, että mistä tieto saadaan. Ei siis ole välttämättä olennaista, että valmentautujan elämänhallinnan vahvistumiselle on olemassa oma kyselynsä tai havainnointi lomakkeensa vaan se voi olla osana jotakin isompaa, työpajalla toteutettua kyselyä kuten Sovari -kysely Könkkölässä. Tärkeää on määritellä kuitenkin, miten ja mistä tämä tieto saadaan, jotta se tulee kerätyksi eikä jää keräämättä epäselvyyden takia. Lisäksi erilaisten mittareiden kohdalla tulee miettiä sitä, kuinka usein niitä on järkevää toteuttaa. On hyvä myös miettiä sitä ketkä tulokset keräävät ja analysoivat.

VAIKUTTAVUUSMALLIN VAIHE	MITTARI	KENELTÄ?	MITEN?	MILLOIN?
Palvelu ja teot	4. tehtävästä	Johtaja tilastoi	Oma tilastointi	Jatkuva
Teot ja yksilötason muutos	4. tehtävästä	Palvelun käyttäjä	Haastattelu	Palvelun alussa ja 3 kk kuluttua
Yksilötason muutos	4. tehtävästä	Palvelun käyttäjä ja omaiset	Verkkokysely	Kevät- ja syyskausi
Yksilötason muutos	4. tehtävästä	Työntekijät	Verkkokysely	Kuukausittain
Yksilö- ja aluetason muutos	4. tehtävästä	Johtaja ja yhteistyökumppanit	Rekisteritieto	Joka toinen vuosi

Kuvio 4: Vaikuttavuuden seuraaminen ja todentaminen, tiedonkeruusuunnitelma. Grafiikka: Tykkyläinen ym. (2020)

Green Care -keskus Könkkölä Ryn olisin hyvä käydä läpi nykyisiä toimintatapojaan vaikuttavuusmallin avulla sekä käydä läpi jo olemassa olevia kyselyitä, haastatteluita ja havainnointitapojaan ja selkeyttää sitä, mihin tarpeisiin nämä kyselyt on luotu ja voitaisiinko niitä käyttää osana vaikuttavuuden arviointia. Vaikuttavuus arviointia tehdään työpajoilla havainnoiden sekä yksilövalmennushaastatteluissa, mutta voisiko näitä toimintoja jäsentää niin, että niistä voitaisiin kirjata myös jonkinlaista tietoa ylös?

### 8.3 Palautteen keräämisen aloittaminen

Green Care -keskus Könkkölä Ryssä palauteen keräämisen kehittäminen on ehdottomasti yksi isoimpia kehityskohteita. Loin yhdistykselle palautekyselyn hyödyntäen Kuntoutussäätiön ARTSI -hankkeen opasta (Kuntoutussäätiö 2020c). Kyselylomake on hyvin yleisluontoinen ja suunnattu kartoittamaan työpajatoimintaa nopeasti heti pajan jälkeen. Se on helposti muokattavissa, mikäli kysely halutaan kohdistaa koskemaan enemmän esimerkiksi työpajan luontoelementtejä tai muuta aluetta, josta tietoa halutaan kerätä. Se sopii kaikille Könkkölän työpajoille ja siitä saa nopeasti kerättyä

tietoa siitä, missä onnistuttiin ja missä ei. Yhdistyksen tulisi ottaa palautteen kerääminen osaksi jokaista pajaa ja siitä pitäisi luoda tapa jokaisen pajajakson loppuun. Pajajakson lopussa palautteet voitaisiin kerätä jokaisen pajan omaan kansioon pajajaksotain ja esimerkiksi puolen vuoden- vuoden välein niistä voisi koostaa analyysin.

Toinen palautteen keräämisen kehittämisen ideani koskee yleisen palautelaatikon tekemistä Könkkölään. Palautelaatikko ohjeineen voitaisiin toteuttaa jollakin työpajalla yhdessä valmentautujien kanssa, jotta siitä saataisiin esteettisesti sopivan oloinen Könkkölän tiloihin. Ohjeistus voitaisiin myös suunnitella valmentautujien kanssa lyhyeksi, mutta sellaiseksi, että se kannustaa kaikkia, niin valmentautujia, työntekijöitä kuin satunnaiskäyttäjiäkin, Könkkölässä palautteen antoon. Laatikko tulisi sijoittaa sellaiselle paikalle, jossa palautteen kirjoittaminen mukavasti on mahdollista. Ympäristökin voitaisiin suunnitella yhdessä työpajalaisten kanssa. Myös nettisivuille voitaisiin avata yleinen palautteen anto lomake, mikäli esimerkiksi Mediatiimistä löytyisi tähän kiinnostunut valmentautuja.

Palautteen analyysissä Green Care -keskus Könkkölä Ry voisi hyödyntää Jyväskylän oppilaitoksia kuten jotkut haastattelemistani yrityksistä olivat tehneet omalla alueellaan. Nyt yhdistys hakee opiskelijaharjoittelijoita pääasiassa sosiaalialoilta, mutta esimerkiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen harjoittelijat markkinoinnin tai tietojen käsittelyn puolelta voisivat toteuttaa yhdistykselle erilaisia mielipidekyselyitä ja niiden analyysiä sekä palautejärjestelmien luomista. Vaikuttavuuden arvioinnissa tätä samaa väylää voitaisiin hyödyntää paremmin. Tämä vaatii yhdistykseltä sitoutumista ja aikaa opiskelijoiden kanssa työskentelyyn.

ARTSI -hankkeeseen tutustuessani huomasin, että ARTSI -toimintaan voi hakea ilmaiseksi mukaan järjestöt, jotka tarvitsevat tukea itsearviointikäytäntöjen kehittämiseen sekä toiminnan tulosten ja vaikutusten osoittamiseen. Järjestössä tulee olla alle 10 työntekijää ja sen tulee saada tukea STEAlta. (Kuntotussäätiö 2020d.) Mikäli Green Care -keskus Könkkölä Ry vuonna 2021 saa hankkeisiin rahoituksen STEAlta, Könkkölälle voisi avautua myös mahdollisuus osallistua ARTSI -toimintaan ja tätä kautta sekä palautteen keräämisen, että vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseen.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyö prosessini alkoi tietyllä tapaa syksyllä vuonna 2019 kehittävän harjoittelun jaksolla Green Care -keskus Könkkölä Ryssä. Tarkoitus oli alun perin aloittaa työ heti syksyllä, mutta en pystynyt henkilökohtaisista syistä toteuttamaan saman aikaisesti harjoittelua ja opinnäytetyötä sen rinnalla. Opinnäytetyön tekeminen siirtyi vuoden 2020 kevään loppupuolelle. Aihetta olimme pohtineet jo harjoitteluni aikana muutamassa lyhyessä tapaamisessa, mutta en ollut kyennyt tutustumaan siihen kovinkaan paljoa ennen yhteistyösopimusten allekirjoittamista. Opinnäytetyön suunnitelman myötä pääsin sisälle aiheeseen hieman, mutta siinä vaiheessa en tiennyt, että sekin oli vain aiheen pintaraapaisua.

Opintojeni alusta asti olen halunnut sitoa osaksi opintojani Green Care -osaamisen. Tietynlainen tietoperustan luominen on alkanut jo keväällä ja kesällä vuonna 2019 kun suoritin Green Care Pro – Luonnon hyvinvointivaikutusten asiantuntija koulutuksen neljästä kurssista kolme. Vuonna 2017 suoritettavat syventävät ammatilliset seikkailukasvatuksen opinnot tukivat tietoperustaani, koska seikkailukasvatus- ja elämyspedagogiikka luetaan toisinaan kuuluvan myös Green Caren piiriin, kuten teoria osuudessa olen kertonut. Kehittävän harjoitteluni aikana Könkkölässä tietoperustani työpajatoiminnasta sekä kuntouttavasta työstä lisääntyi ja tutustuin jo silloin alan keskeisiin materiaaleihin. Keväällä vuonna 2020 tietoperustaa läpi käydessäni keskityin alussa paljon aihealueisiin, joista tiesin jo valmiiksi, kuten Green Caresta. Huomasin, että vahingossa sivuutin tärkeitä tietoperustan aihealueita yleisestä vaikuttavuuden arvioinnista ja palvelupalautteen keräämisestä sosiaali- ja kuntoutuspalveluissa. Pikkuhiljaa syvennyksessäni kumpaankin aiheeseen entistä enemmän huomasin tulokulmani olevan hieman aiheen ohi eikä vastauksia ehkä löytynytäkään sieltä, mistä olin niiden luullut löytyvän. Laatumerkkeihin liittyvän tiedon kautta aloin päästä jyvälle palveluiden laatuun liittyvistä osatekijöistä, yleisesti vaikuttavuuden arvioinnista palveluissa ja palvelupalautteen keräämisestä.

Tein haastattelukysymykset opinnäytetyöprosessin alkupäässä tiukan aikataulun takia samaan aikaan tietoperustaan tutustuessani. Ne pohjaavat täysin esittelemääni Green Care -laatutyökirjaan ja sen vaikuttavuuden arviointia, laatua ja palautejärjestelmää koskeviin kysymyksiin. Lähetin myös laatumerkkejä myöntävälle laatulautakunnalle kysymyksiä opinnäytetyöhän liittyen opinnäytetyöprosessin ensi metreillä sillä koin

heidänkin ajatusten kuulemisen tärkeänä. Haastatteluiden myötä ja tietoperustaan uppoutuessani lisäkysymyksiä alkoi haastatteluiden aikana ilmaantua enemmän ja enemmän mieleeni. Seuraavaksi opinnäytetyöprosessissani iski kuitenkin vastaan koronaepidemian aiheuttamat vaikeudet. Juuri kun olin ymmärtänyt haastatteluiden ja aiheeseen syventymisen myötä, että tarvitsisin vahvempaa tietoperustaa vaikuttavuudesta, sen arvioinnista ja palautteesta ja sen keräämisestä, kirjastot sulkeutuivat. Muutamien kirjain, jota kouluni e-kirjastosta ei löytynyt, pystyin onneksi lainaamaan ystäväni kautta Jyväskylän yliopiston kirjastosta. Laatulautakunnalta sain lyhyen vastauksen vasta huhtikuun alussa, jossa vinkattiin tutustumaan tiettyihin lähteisiin, joihin olin kerennyt jo muutenkin tutustumaan.

Haastatteluita litteroidessani aloin hahmottamaan, että alkuperäinen suunnitelma arvioida koira-avusteisen yksilövalmennuksen vaikuttavuutta oli liian täsmällinen tavoite, kun kysymyksessä oli kolme kuukautta kestävä työpajatoiminta. Huomasin myös, että Green Care -keskus Könkkölä Ryllä oli jo oikeastaan kaikki tarvittava laatu-merkin hakemista varten. Siitä seurasi jonkinlainen kriisiytyminen opinnäytetyön suunnasta ja päätavoitteesta. Oli olennaisempaa sittenkin keskittyä koko toiminnan vaikuttavuuden arviointiin, laadun kehittämiseen ja koko työpajatoiminnalle palautejärjestelmän luomiseen, vaikka laatumerkkiä haettaisiinkin koira-avusteiselle yksilövalmennukselle.

Johtopäätöksiin pohjautuvissa kehittämisideoissa, joita tuon esille, huomasin, että tiivisyhteistyö opinnäytetyön tilaajan kanssa olisi ollut todella tärkeää. Kehittämisideoiden luonti ilman yhteistyötä tilaajan kanssa oli todella haastavaa eikä antanut enää mahdollisuuksia esimerkiksi lisähaastatteluille. Koronaepidemian takia tälle asialle ei voinut mitään, yhdistyksen kaksi työntekijää tekivät etätyöpajoja lyhyillä viikkotunneilla, joten ymmärrän, ettei aika voinut riittää kaikkeen. Alkuperäiset opinnäytetyön tavoitteet olivat paljon isommat, mitä lopulliset kehittämisideani ovat, mutta uskon, että niitä luodessani yhdessä tilaajan kanssa, ei meillä kummallakaan ollut aiheesta tarkkaa käsitystä.

### 9.1 Oman toiminnan arviointi

Oman toimintani arviointia värittää koronaepidemian aiheuttamat haasteet. On vaikeaa suhteuttaa sitä, kuinka hyvin onnistuin opinnäytetyössäni vallitseviin olosuhteisiin nähden. Tietysti olisin voinut varata opinnäytetyölle huomattavasti pidemmän



ajan, jolloin epidemia ei olisi välttämättä haitannut niin paljon opinnäytetyötä. Opinnäytetyöstäni löytyykin mielestäni muutamia heikkoja kohtia. Aiheeltaan opinnäytetyö oli alun perinkin liian laaja ja minulla oli haasteita sen rajaamisessa laajuuden käydessä ilmi teoriaan tutustumisen ja haastatteluiden myötä. Vaikuttavuuden arvioinnista, palautejärjestelmistä ja laadunhallinnasta Green Care -keskus Könkkölä Ryssä olisi jokaisesta niistä voinut tehdä oman kokonaisen opinnäytetyön. Mielestäni rajaus opinnäytetyössäni on kuitenkin onnistunut ja sopi tilanteen asettamiin rajoihin hyvin. Laatutyön osat vaikuttavuuden arviointi ja palautteen kerääminen ovat aiheina kestäviä ja ammatillisesti sain opinnäytetyöprosessissa paljon ymmärrystä palvelun kehittämisestä ja laadun eri osa-alueista. Uskon myös, että Green Caren tuntemuksestani nuoris- ja järjestötyössä on tulevaisuudessa etua. Luontoelementtejä hyödyntävä toiminta ei ole häviämässä vaan päinvastoin sen vaikuttavuutta on alettu ymmärtämään paremmin. Kuten teoria osuudessa tuli ilmi, esimerkiksi työpajatoiminnassa ja Green Caressa hyödynnetään osittain samoja elementtejä, joten toiminta-ajatusten yhdistämisestä voi olla jopa paljon etuja.

Lähteitä olen käyttänyt kiitettävästi ja osittain tietoperustani on laaja, mutta vajaanmaksi se jäi vaikuttavuuden arvioinnin ja palautteeseen liittyvän yleisen tiedon osalta. Opinnäytetyöni aiheen pääpaino on kuitenkin vaikuttavuuden arvioinnissa ja palautteen keräämisessä. Tähän vaikutti vahvasti kirjastojen sulkeutuminen. Olen mielestäni kuitenkin käyttänyt kirjoittamaani tietoperustaa kohtalaisen hyvin tukena haastatteluiden analyysissä ja kehittämisideoissani, joten en näe, että se olisi aivan turhakaan. Green Carea käsittelevä teoriaosuus on mielestäni laaja ja sen kanssa oli vaikeaa vetää selkeää rajausta sille, mitä kaikkea tulisi käsitellä. Oli haastavaa asettua lukijan näkökulmaan, koska itse koen olevani asiassa kuin asiassa hyvin perusteellinen.

Haastatteluissa olisin voinut tehdä monta asiaa toisin. Lähdin niiden osalta liikkeelle turhan nopeasti ja haastattelun teoriaan tutustuminen jäi aluksi liian vähälle. Olisin toivonut, että teoriapohjani vaikuttavuuden arvioinnin ja palautteen keräämisen osalta olisi ollut vahvempi haastatteluja tehdessä. Näin olisin pystynyt syventämään haastatteluja ja kysymään parempia kysymyksiä. Nyt haastatteluihin olivat paljon sen varassa, mitä haastateltavat aiheesta tiesivät enkä kokenut pystyväni tuoda haastatteluihin useita näkökulmia. Mielestäni kuitenkin viimeisimmissä haastatteluissani on suuri ero ensimmäisiin haastatteluihin verrattuna ja niissä näkyy aiheeseen parempi

tutustuminen. Haastatteluiden analysointi antoi työlleni paljon ja koen onnistuneeni siinä hyvin, vaikkakin aineiston koko oli pieni.

Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt ottamaan huomioon erilaisia eettisiä näkökohtia toteuttaessani opinnäytetyötäni. Haastatteluiden kohdalla etenkin pyrin tekemään sellaisia valintoja, jotta haastateltavistani kukaan ei asettuisi huonoon valoon ja koin, että haastateltaville oli mieleisempää osallistua haastatteluun yhdistyksen tai firman nimissä enkä kokenut haastateltavien nimiä olennaiseksi opinnäytetyöni kannalta. Pyrin informoimaan haastateltaviani hyvin siitä, mistä aiheesta tutkimusta teen ja, miten haastatteluista keräämääni tietoa aion käyttää. Mielestäni tietoperustani pohjautuu opinnäytetyön aikana olleeseen tilanteeseen nähden hyvään tietoperustaan ja olen koko opinnäytetyön noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä myös lähdeviittauksissa. On totta, että opinnäytetyössä käytetyt tiedonkeruunmenetelmät ovat suppeat eikä niistä saatua tietoa voi kovin laajasti verrata keskenään. Koen kuitenkin, että opinnäytetyöni tulos on suhteutettu hyvin siihen, millaiset resurssit käytössäni olivat ja olen pyrkinyt toimimaan läpinäkyvästi. On kuitenkin huomioon otettavaa, että työni on minulle ensimmäinen laatuaan. Se ei välttämättä päässytäkään aiheessaan kovinkaan syvälle.

Opinnäytetyössäni saatiin selville se, että laatumerkkiä varten tilaajalta löytyy jo kaikki tarvittava. Opinnäytetyön tuloksena syntyi myös yleiskatsaus Green Care -keskus Könkkölä Ryn toiminnan vaikuttavuuden arvioinnista ja palautteen keräämisestä, josta nousi pinnalle kehittämisen kohteita. Tilaajan tarkempi laadunhallinnan katsaus jäi kokonaan pois lomautusten takia, joka olisi tuonut paljon lisää lähtökohtia opinnäytetyöhön. Uskon kuitenkin, että opinnäytetyö kokonaisuutena voi olla isoksi hyödyksi jollekin muulle toimijalle, joka pätkäilee Green Care laatumerkkeihin liittyvien vaatimusten kanssa. Opinnäytetyössäni näkyy oppimisprosessi, jonka läpi mentyä ymmärrän paremmin, mistä vaikuttavuuden mittaamisessa ja palautteen keräämisessä on kyse ja mihin sitä tarvitaan palveluissa. Uskon, että se on suurin anti muille opinnäytetyötä lukeville. Green Care -keskus Könkkölä Rylle isoin hyöty opinnäytetyössä lienee palautekyselyn luominen sekä vaikuttavuuden arvioinnin pohjustaminen yhdistykselle. Valitettavasti työn kehittämisideoita en päässyt jalkauttamaan yhdistyksen toimintaan vallitsevan tilanteen takia. Kokonaisuutena olen tyytyväinen siihen, millaisen oppimisprosessin opinnäytetyö tarjosi ja koen ammatillisesti sen hyödyttäneen minua paljon.

## 9.2 Jatkokehittämisideoita

Opinnäytetyötä tehdessä jatkokehittämisideoita tuntui toisinaan pompahtelevan esille enemmän kuin nykyisen toiminnan kehittämisideoita. Uskon, että tämä johtui siitä, että opinnäytetyöni tavoitteet olivat korkeat enkä pystynyt vastaamaan kaikkeen tavoiteltuun yhdessä opinnäytetyössä. Opinnäytetyöni aikana huomasin yhdeksi suurimmaksi kehittämisen kohteeksi Green Care -keskus Könkkölä Rylle palautejärjestelmän, joka kattaisi toiminnan eri sidosryhmät sekä yhdistyksen omat työntekijät. Sidosryhmiä, joilta palautetta kerättäisiin, voisivat olla yhteistyökumppanit ja palvelun maksajat. Palautteen keruun ei välttämättä tarvitsisi olla kovin usein tapahtuvaa, vaan se kerättäisiin esimerkiksi kerran vuodessa. Niin kuin aiemmin sanoin, tämä vaatisi myös sitoutumista yhdistykseltä itseltään esimerkiksi erilaisten opinnäytetöiden tukemisessa ja niihin osallistumisessa tai rahallista sijoitusta ulkopuoliseen palautejärjestelmän tekijään.

Jos vaikuttavuusmalli otetaan yhdistyksessä vastaan hyvin, se luo vaikuttavuuden arvioinnille hyvän lähtökohdan kehittää sitä jatkossa sekä matalankynnyksen tavan kaikille työntekijöille vaikuttavuuden maailmaan. Vaikuttavuusmallin seuranta ja sen toimivuus voisi olla hyviä kehittämisen ja tutkimuksen kohteita jatkossa esimerkiksi muille opinnäytetyötä tekeville. Koira-avusteisen yksilövalmennuksen vaikuttavuuden arviointitavan kehittäminen oli yksi alkuperäinen tavoitteeni opinnäytetyölle. Näkisinkin, että jos opinnäytetyöni kehittämisideat lunastavat paikkansa ja tehtävänsä Green Care -keskus Könkkölä Ryssä, yksittäisen toiminnan vaikuttavuuden arviointitapojen kehittämiselle voisi jatkossa olla tarvetta. Välttämättä tarve ei ole heti ensisijaisesti yksittäiselle toiminnalle pajajakson aikana vaan koko yksittäiselle pajalle ja sen pajajaksolle.

Lisäksi Green Care -keskus Könkkölä Ryn yleistä toiminnan laatua tukevien työkalujen kehittäminen voisi olla hyvä jatkokehittämiskohde. Tällaiset voisivat selkeyttää Könkkölän toimintaa niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. Etenkin sisäisesti yhdistyksessä, jossa työntekijöinä on työkokeilijoita ja palkkatuen saajia, jotka vaihtuvat usein, jonkinlainen selkeän pohjan rakentaminen voisi auttaa uusia työhön tulevia pääsemään työhön paremmin sisälle. Esimerkiksi perehdytyskansion osaksi olisi hyvä saada selkeä palveluprosessin kuvaus tai laatutyökirja. Nämä tukisivat myös vaikuttavuuden arviointia sekä palautteen keräämistä.

## LÄHTEET

Ahonen, Risto & Lohtaja-Ahonen, Sirke 2011. Palaute kuuluu kaikille. Infor Oy. E-kirja. Viitattu 23.4.2020.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16.-18. painos. Edita Publishing Oy. Oppikirja, e-kirja. Viitattu 21.4.2020.

Green Care Finland Ry 2020a. Green Care –toiminnan eettiset ohjeet. Yhdistyksen nettisivut. Viitattu 10.3.2020. <https://www.gcfinland.fi/yhdistys/yhdistyksen-eettiset-ohjeet/>

Green Care Finland Ry 2020b. Green Care Finland Ry. Tavoitteellisia LuontoHoiva- ja LuontoVoima –palveluja! Yhdistyksen esite. Viitattu 10.3.2020. [https://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/456/GreenCareFinlandRy\\_esite2017.pdf](https://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/456/GreenCareFinlandRy_esite2017.pdf)

Green Care Finland 2020c. GCF ry strategia 2025. Yhdistyksen nettisivut. Viitattu 10.3.2020. <https://www.gcfinland.fi/yhdistys/gcf-ry-strategia-2025/>

Green Care Finland Ry 2020. Green Care –laatumerkit. Laatumerkkien esite. Viitattu 12.03.2020. [https://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/232/Green-Care-\\_laatumerkkiesite-final-31.1.17.pdf](https://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/232/Green-Care-_laatumerkkiesite-final-31.1.17.pdf)

Green Care Finland Ry 2019. Laatulautakunnan kokoonpano 2019. Viitattu 12.03.2020. <https://www.gcfinland.fi/laatu/green-care--laatumerkkien-hakuprosessi/laatulautakunnan-kokoonpano-2019/>

Green Care –keskus Könkkölä Ry 2020a. Yhdistys. Yhdistyksen nettisivut. Viitattu 6.3.2020. <http://www.konkkolantila.fi/yhdistys.html>

Green Care –keskus Könkkölä Ry 2020c. Työpajat. Yhdistyksen nettisivut. Viitattu 6.3.2020. <http://www.konkkolantila.fi/tyopajat.html>

Green Care –keskus Könkkölä Ry 2020b. Toiminta. Yhdistyksen nettisivut. Viitattu 6.3.2020. <http://www.konkkolantila.fi/#toiminta>

Green Care -keskus Könkkölä Ry 2020d. Oppiminen. Yhdistyksen nettisivut. Viitattu 10.3.2020. <http://www.konkkolantila.fi/oppiminen.html>

Green Care -keskus Könkkölä Ry 2020e. Kauppa. Yhdistyksen nettisivut. Viitattu 18.03.2020. <http://www.konkkolantila.fi/konkkolankauppa.html>

Green Care –keskus Könkkölä Ry 2020f. Perehdytyskansio. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajalle. Julkaisematon.

Green Care –keskus Könkkölä Ry 2016. Könkkölän tilan historian lyhyt oppimäärä. Yhdistyksen blogi kirjoitus. Viitattu 9.3.2020. <https://omenapuunjuurella.wordpress.com/2016/05/16/konkkolan-tilan-historian-lyhyt-oppimaara/>

Green Care –keskus Könkkölä Ry 2015. Syrjäytymisuhan alla oleva Könkkölä. Yhdistyksen blogi kirjoitus. Viitattu 9.3.2020. <https://omenapuunjuurella.wordpress.com/2015/03/09/syrjaytymisuhan-alla-oleva-konkkola>

Halkka, Antti 2017. Suomen pinta-ala on 391 tuhatta neliökilometriä. Suomen Luonnon toimituksen blogi kirjoitus. Viitattu 6.3.2020. <https://suomenluonto.fi/suomen-pinta-ala-on-391-tuhatta-neliokilometria/>

Heikkinen, Salla-Mari 2018. Yksilövalmennuksen ja vaikutusten arvioinnin kehittäminen Green Care -keskus Könkkölän työpajatoiminnassa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosionomin tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 18.4.2020. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153544/Opinnaytetyo\\_Heikkinen\\_Salla-Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/153544/Opinnaytetyo_Heikkinen_Salla-Mari.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Heliskoski, Jonna & Humala, Heidi & Kopola, Riina & Tonteri, Anna & Tykkyläinen, Saira 2018. Vaikuttavuuden askelmerkit, työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitran selvityksiä -sarja. Viitattu 28.4.2020. <https://media.sitra.fi/2018/03/27105443/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Hiking Hit Travel Oy 2020. Yrityksen perustaja. Puhelinhaastattelu 19.3.2020. Haastattelija: Mira Kuisma.

Hirvonen, Johanna 2014. Luonnon hyvinvointi- ja terveysvaikutukset. Teoksessa Hirvonen, Johanna & Skyttä, Seija (toim.) Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palveluiden kehittämiseen. Tampere: Tammerprint Oy, 24-27.

HyvänMitta 2020a. Vaikuttavuusketju. Tarve. Viitattu 26.4.2020. <https://www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusketju/>

HyvänMitta 2020b. Vaikuttavuusketju. Visio. Viitattu 26.4.2020. <https://www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusketju/>

- HyvänMitta 2020c. Vaikuttavuusketju. Tavoite. Viitattu 26.4.2020.  
<https://www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusketju/>
- HyvänMitta 2020d. Vaikuttavuusketju. Resurssit. Viitattu 26.4.2020.  
<https://www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusketju/>
- HyvänMitta 2020e. Vaikuttavuusketju. Toimenpiteet. Viitattu 26.4.2020.  
<https://www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusketju/>
- HyvänMitta 2020f. Vaikuttavuusketju. Tulokset. Viitattu 26.4.2020.  
<https://www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusketju/>
- Hyvän Mitta 2020g. Hankeen nettisivut. Viitattu 28.4.2020. <https://www.hyvanmitta.fi/>
- Hämäläinen, Tuija & Salo, Susanna 2014. Työpajapedagogiikka valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Helsinki: STAR-OFFSET OY. Viitattu 18.3.2020.  
<https://docplayer.fi/933385-Tyopajapedagogiikka-valmennuksen-pedagogisia.html>
- Ilmarinen, Juha & Vainio, Vesa 2012. Työhyvinvointia kaikille sukupolville. Työturvallisuus keskus TTK, elintarvikealojen työalatoimikunta. Viitattu 20.4.2020.  
[https://ttk.fi/files/4664/Tyohyvinvointia\\_kaikille\\_sukupolville.pdf](https://ttk.fi/files/4664/Tyohyvinvointia_kaikille_sukupolville.pdf)
- Jämsén Arja & Pyykkönen, Anne 2014. oSallisuuden jäljillä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Saarijärvi: Saarijärven offset. Viitattu 23.4.2020.  
<https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Jokinen, Esa 2013. Könkkölä palaa perinteisiin. Keski-suomalainen 2.10.2013. Viitattu 9.3.2020. <https://www.ksml.fi/keski-suomi/K%C3%B6nkk%C3%B6l%C3%A4-palaa-perinteisiin/235284>
- Jyväskylän kaupunki työllisyyspalvelut 2016. Tietopyyntö: Könkkölän tilan kehittäjäkumppani. Viitattu 9.3.2020. [http://www3.jkl.fi/hankinnat/Tietopyynt%C3%B6\\_K%C3%B6nkk%C3%B6l%C3%A4n\\_kehitt%C3%A4j%C3%A4kumppani.pdf](http://www3.jkl.fi/hankinnat/Tietopyynt%C3%B6_K%C3%B6nkk%C3%B6l%C3%A4n_kehitt%C3%A4j%C3%A4kumppani.pdf)

Järviluoma, Jari 2006. Turistin luonto. Tutkimus luonnon merkityksestä matkailun vetovoimatekijänä neljässä Lapin matkailukeskuksessa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Kauppatieteiden ja matkailun tiedekunta. Viitattu 9.3.2020. <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=92291342-c683-41ac-8131-9fc860dc3912>

Kahilaniemi, Eeva & Löf, Leena 2014. Green Care -menetelmäopas (1. painos). Tampere: Nekapaino.

Kalliokoski, Kaisa-Elina 2018. Luonto oppimisympäristönä: toisen vuosiluokan oppilaiden kokemuksia. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Kasvatustieteen tiedekunta. Viitattu 25.3.2020. [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20180439/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20180439.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20180439/urn_nbn_fi_uef-20180439.pdf)

Kallunki, Elisa 2017. Tutkimukset todistavat, että metsä on mahtava stressilääke: Laskee sydämen sykettä ja vähentää lihasjännitystä. Yle Uutiset 5.4.2017. Viitattu 25.3.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-9548399>

Kinnunen, Riitta 2016. Työpajatoiminnan ja etsivän nuorisotyön vaikuttavuus. Työkäluna sosiaalisen vahvistumisen Sovari –mittari. Pieksämäki: Pieksänprint Oy. Viitattu 23.3.2020. [http://www.tpy.fi/site/assets/files/1372/tyopajatoiminnan-ja-etsivan\\_sovari-mittari\\_verkko-pdf.pdf](http://www.tpy.fi/site/assets/files/1372/tyopajatoiminnan-ja-etsivan_sovari-mittari_verkko-pdf.pdf)

Koppa 2020. Teemoittelu. Jyväskylän Yliopiston kurssi- ja oppimateriaalipolku. Nettiartikkeli. Viitattu 19.4.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Kuntoutussäätiö 2020a. ARTSI -opas, Opas oman toiminnan arviointiin järjestöille. Tiedonkeruu sidosryhmiltä ja vapaaehtoisilta. Viitattu 23.4.2020. <http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/artsi-opas/opas/tiedonkeruu-sidosryhmilta-ja-vapaaehtoisilta/>

Kuntoutussäätiö 2020b. ARTSI -opas, Opas oman toiminnan arviointiin järjestöille. Tiedon analysointi ja hyödyntäminen. Viitattu 24.4.2020. <http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/artsi-opas/opas/6-tiedon-analysointi-ja-hyodyntaminen/>

Kuntoutussäätiö 2020c. ARTSI -hankkeen nettisivut. Viitattu 28.4.2020. <http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/artsi/>

Kuntoutussäätiö 2020d. Haku ARTSI -toimintaan. Viitattu 28.4.2020. <http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/artsi/haku/>

Kykyviisari 2020a. Nettisivut. Mikä on Kykyviisari? Viitattu 23.3.2020. <https://sivusto.kykyviisari.fi/tietoa-kykyviisarista/mika-on-kykyviisari/>

Kykyviisari 2020b. Nettisivut. Kokeile Kykyviisaria! Viitattu 23.3.2020. <https://sivusto.kykyviisari.fi/kokeile-kykyviisaria/>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189. Annettu Helsingissä 2.3.2001. Viitattu 23.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189#a28.12.2012-937>

Liikkuva koulu 2020. Liikkuva koulu. Nettiartikkeli. Viitattu 14.4.2020. <https://liikkuvakoulu.fi/liikkuvakoulu>

Likes 2020. Valtakunnallisten ohjelmien seuranta. Nettiartikkeli. Viitattu 14.4.2020. <https://www.likes.fi/tutkimus/kategoria/ohjelmien-seuranta/>

Lillukkametsä tmi 2020. Yrittäjä. Puhelinhaastattelu 20.3.2020. Haastattelija: Mira Kuisma.

Luke, THL & GCF Ry 2018. Suomalainen Green Care – Luontohoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja. Luonnonvarakeskus, Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinninlaitos ja Green Care Finland ry. Verkkojulkaisu. Viitattu 26.4.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018082834197>

Luontuu -yritys 2020. Yrittäjä. Puhelinhaastattelu 20.3.2020. Haastattelija: Mira Kuisma.

Mäenpää, Tiina 2019. Green Care -keskus Könkkölä Ryn entinen toiminnanjohtaja. Puhelinhaastattelu 27.11.2019. Haastattelija: Mira Kuisma.

Mäkitalo, Jorma & Turunen, Jari 2008. Johdanto. Teoksessa Jorma Mäkitalo, Jari Turunen ja Ilpo Vilkkumaa (toim.) Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Kalevaprint Oy, 11-14. Julkaisija Verve.

Nuorisolaki 1285/2016. Annettu Helsingissä 21.12.2016. Viitattu 23.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Oivallusvaara Oy 2020. Yrityksen työntekijän puhelinhaastattelu 17.3.2020. Haastattelija: Mira Kuisma.



Opinnäyteyöpankki 2020. Teemoittelu. Kajaanin ammattikorkeakoulun opinnäyteyöpankki. Nettiartikkeli. Viitattu 19.4.2020. <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkin-ta/Teemoittelu>

Outward Bound Finland 2020. Elämyspedagogiikka. Nettisivut. Viitattu 16.4.2020. <https://www.outwardbound.fi/outwardbound-finland/elamyspedagogiikka/>

Pieviläinen, Hanna & Pyykkönen, Anne & Saukkonen, Tanja 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen oSallisuushanke Sallin materiaali. Viitattu 23.4.2020. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed-1.pdf>

Piispala 2020. Yrityksen työntekijä. Puhelinhaastattelu 18.3.2020. Haastattelija: Mira Kuisma.

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry 2020. oSallisuushanke Salli. Viitattu 28.4.2020. <https://www.pksotu.fi/osallisuushanke-salli/>

Pyykkönen, Nina 2020. Green Care -palvelujen laatu ja laadunhallinta. Nettiartikkeli. Viitattu 27.4.2020. <https://www.gcfinland.fi/laatu/>

Rahkonen, Juha 2017. Suomalaiset ovat koiraihmissiä. Taloustutkimus. Ajankohtaisia uutisia. Viitattu 17.3.2020. <https://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutisia/suomalaiset-ovat-koiraihmissia.html>

Rappe, Eija 2015. Luontoympäristö ja green care -toiminta vankilassa. Rikosseuraamuslaitoksen monisteita 1/2015. Viitattu 15.4.2020. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/Yor36aiwp/2015-01\\_Rappe\\_Luontoymparisto\\_ja\\_green\\_care\\_-toiminta\\_vankilassa.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/Yor36aiwp/2015-01_Rappe_Luontoymparisto_ja_green_care_-toiminta_vankilassa.pdf)

Rimppi, Anna 2020. Könkkölän työvalmentaja. Sähköpostikeskustelut Mira Kuisman ja Anna Rimpin välillä.

Ristinkantajat Ry 2020. Yhdistyksen työntekijä. Puhelinhaastattelu 17.3.2020. Haastattelija: Mira Kuisma.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 30-53. E-kirja.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.4.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Salomäki, Anne 2018. Lapsen luontosuhde tuo turvaa läpi elämän. Turun Sanomat 24.6.2018. Viitattu 19.3.2020. <https://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/3995579/Lapsen+luontosuhde+tuo+turvaa+lapi+elaman>

Saikkonen, Pihla & Viertiö, Helmi 2018. Luontokävelyn ja psykologisten harjoitteiden vaikutus elinvoimaisuuteen, tunnetilaan ja empaattisuuteen. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104396/gradu07471.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salonen, Kirsi 2016a. Green Care perusteet opintojakson luentomateriaali, Luonnon hyvinvointivaikutukset -luento osa 1 / 2. Lapin ammattikorkeakoulun oppimateriaali. Julkaisematon.

Salonen, Kirsi 2016b. Green Care perusteet opintojakson luentomateriaali, Luontosuhde -luento osa 1 / 2. Lapin ammattikorkeakoulun oppimateriaali. Julkaisematon.

Salonen, Kirsi 2018. Green Care menetelmät ja toimintamuodot opintojakson luentomateriaali, Ekopsykologiset menetelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulun oppimateriaali. Julkaisematon.

Siitari, Nea & Sipponen, Anniina 2013. Mieleni metsään menköhön – luonto osaksi mielenterveyskuntoutusta. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. <https://www.theseus.fi/handle/10024/57468>

Soini, Katriina 2014a. Johdanto. Teoksessa Katri Soini (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care –toiminnan vaikuttavuutta. Jokioinen: MTT, 7-11. Viitattu 26.4.2020. <http://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/482135/mttkasvu21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soini, Katriina 2014b. Green Care –toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohdat. Teoksessa Katri Soini (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care

-toiminnan vaikuttavuutta. Jokioinen: MTT, 12-14. Viitattu 26.4.2020. <http://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/482135/mttkasvu21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soini, Katriina & Vehmasto Elina 2014. Kohti suomalaista Green Care -toimintatapaa. Teoksessa Elina Vehmasto (toim.) Green Care -toimitavan suuntaviivat Suomessa. Jokioinen: MTT, 8-28. Viitattu 18.4.2020. <http://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/482135/mttkasvu21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suomen Nuorisokeskusyhdistys 2019. Toimintakertomus 2019. Viitattu 9.4.2020. <http://www.snk.fi/media/snk-vuosikertomus-2019-web.pdf>

Tanskanen Anne 2014. Palautteella paremmaksi. Teoksessa Jämsén, Arja & Pyykkönen, Anne (toim.) oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 110-112. Viitattu 23.4.2020. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Kuntouttava työtoiminta. Uudistettu versio Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjasta. Viitattu 19.3.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta>

Tolvanen, Taimi 2017. Green care perusteet opintojakson luentomateriaali, Luontosuhde merkityssuhteena ja toimintana. Lapin ammattikorkeakoulun opintomateriaali. Julkaisematon.

Tykkyläinen, Saila 2019a. Johdanto hyvinvointipalveluiden vaikuttavuuden arviointiin -luento. Maaseudun hyvinvointiyrittäjyyden koordinaatiohanke HyvinVoi -koordinaation vaikuttavuuden todentamisen webinaarisarja. Viitattu 26.4.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=oOSR6OHKcc&feature=youtu.be>

Tykkyläinen Saila 2019b. Johdanto vaikuttavuuden kehittämiseen ja todentamiseen. Maaseudun hyvinvointiyrittäjyyden koordinaatiohanke HyvinVoi -koordinaation vaikuttavuuden todentamisen webinaarisarja. Viitattu 26.4.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=FmHZZk7zhI4&feature=youtu.be>

Tykkyläinen Saila 2019c. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuus Osa 1: vaikuttavuusmalli. Maaseudun hyvinvointiyrittäjyyden koordinaatiohanke HyvinVoi -koordinaation vaikuttavuuden todentamisen webinaarisarja. Viitattu 26.4.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=bk58nyxmxFI&feature=youtu.be>

Tykkyläinen Saila 2019d. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuus Osa 2: Vaikuttavuuden mittaaminen. Maaseudun hyvinvointiyrittäjyyden koordinaatiohanke HyvinVoi -koordinaation vaikuttavuuden todentamisen webinaarisarja. Viitattu 26.4.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=bs2U6VssXJE&feature=youtu.be>

Tykkyläinen Saila 2019e. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuus osa 3: Vaikuttavuustarina. Maaseudun hyvinvointiyrittäjyyden koordinaatiohanke HyvinVoi -koordinaation vaikuttavuuden todentamisen webinaarisarja. Viitattu 26.4.2020. [https://www.youtube.com/watch?v=aqN4H\\_E1oQM&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=aqN4H_E1oQM&feature=youtu.be)

Tykkyläinen, Saila & Vehmasto, Elina & Lipponen, Maija & Lilja, Taina 2020. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuusvalmennus -sähköinen työkirja. Luonnonvarakeskus. Helsinki. Viitattu 28.4.2020. [https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/545517/luke\\_luobio\\_4\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/545517/luke_luobio_4_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Työpajatieto 2020. Mikä on työpaja? Nettiartikkeli. Viitattu 23.3.2020. [https://www.tyopajatieto.fi/tyopajatieto/mika\\_on\\_tyopaja/](https://www.tyopajatieto.fi/tyopajatieto/mika_on_tyopaja/)

Vaikuttava Yritys 2020. Vaikutusten arviointi -kanvaasi. Viitattu 28.4.2020. <https://vaikuttavayritys.fi/wp-content/uploads/2017/06/Kanvaasifill.pdf>

Valtakunnallinen Työpajayhdistys 2018. Työpajatoiminta Suomessa. Nettiartikkeli. Viitattu 23.3.2020. <https://www.tpy.fi/tyopajatoiminta/>

Valtakunnallinen Työpajayhdistys 2020. Työpajapedagogiikka, valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Esite työpajojen sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille. Viitattu 27.4.2020.

Vehmasto, Elina 2014. Green Care –palvelutyypit Suomessa. Teoksessa Elina Vehmasto (toim.) Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. Jokioinen: MTT, 29-48. Viitattu 4.4.2020. <http://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/482135/mttkasvu21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VoiMaa! -hanke 2014. Luonto hyvinvoinnin lähteenä – suomalainen Green Care. Hankkeen julkaisu. MTT, ELY, THL ym. Viitattu 16.4.2020. <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf>

Wallenius, Jarmo 2011. Luonto elvyttää ja terapoii. Turun Sanomat 1.8.2011. Viitattu 19.3.2020. <https://www.ts.fi/teemat/244066/Luonto+elvyttaa+ja+terapoi>

## LIITTEET

Liite 1 Haastatteluiden kysymysrunko

Liite 2 Pelkistetty palautelomake Green Care -keskus Könkkölä Rylle

## Liite 1 – Haastatteluiden kysymysrunko

1. Mitä palvelua tarjoat?
2. Millaisia mittareita käytät palvelun vaikuttavuuden mittaamiseen?
3. Kuinka usein mittaat vaikuttavuutta?
4. Miten käsittelet vaikuttavuus mittareiden tulokset?
5. Miten kehität palvelua niiden pohjalta?
6. Miten keräät palautetta palvelun yleisestä laadusta?
7. Millaista palautejärjestelmää käytät?
8. Miten keräät palautetta palvelun jälkeen..
  - a. Asiakkaalta?
  - b. Läheisiltä?
  - c. Palvelun maksajalta?
  - d. Yhteistyökumppaneilta?
9. Miten palaute käsitellään ja miten siihen reagoidaan?
10. Arvioitko tai valvotko itse jollakin menetelmällä omaa toimintaasi?

Liite 2 – Pelkistetty palautelomake Green Care -keskus Könkkölä Rylle

## PALAUTEKYSELY TYÖPAJAAN OSALLISTUNEILLE

### 1. Sukupuoli

Nainen  Mies  Muu

### 2. Ikäni

16-20 vuotta  30-40 vuotta  
 20-29 vuotta  Yli 40 vuotta

### 3. Mistä sait tietää työpajasta?

- Kuulin tuttavalta  
 Järjestön omilta nettisivuilta  
 Työvoimatoimistosta/työllisyyspalveluista  
 Jostain muualta, mistä? \_\_\_\_\_

### 4. Arvioi seuraavia työpajaan liittyviä asioita.

	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseenkin eri mieltä	3=Jokseenkin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä
Työpajan ohjaus oli osaavaa.				
Työpajan ympäristö oli viihtyisä.				
Työpajan ryhmä oli sopivan kokoinen.				
Pajapäivien sisältö oli hyvin suunniteltu.				
Toiminta työpajalla oli mielekästä.				
Luontoon liittyvää toimintaa oli tarpeeksi.				



Toiminta työpajalla oli mielestäni merkityksellistä.				
Minulla oli mahdollisuus vaikuttaa työpajan sisältöön ja toimintaan.				
Työpajapäivien väli oli sopiva.				
Työpajapäiviä oli riittävästi.				
Työpaja vastasi odotuksiani.				
Työpajalle osallistuminen on selkeyttänyt tulevaisuuden suunnitelmiani.				
Työpajalle osallistuminen on lisännyt hyvinvointiani.				

**5. Voit halutessasi kommentoida edellisiä vastauksiasi.**

---



---



---



---



---



---

**6. Mikä oli mielestäsi parasta työpajalla? Entä ei niin mieluisaa?**

---



---



---







---



---

### 7. Kannattiko ryhmään osallistuminen?

<input type="checkbox"/> Ei 	<input type="checkbox"/> No-jaa 	<input type="checkbox"/> Joo 	<input type="checkbox"/> Ehdottomasti 
--	--	--	--

### 8. Muita terveisiä ryhmän ohjaajille:

---



---



---



---



---



---

KIITOS PALJON PALAUTTEESTASI!

