

Suomalainen Green Care: Green Care -toimintatavan käsikirja & LuontoVoiman ja LuontoHoivan laatutyökirja

Luonnonvarakeskus ja Green Care Finland ry



Tekijät: Elina Vehmasto, Kirsi Salonen, Katja Ilmarinen, Johanna Hirvonen, Suvi Saarinen,
Teemu Peuraniemi, Jane-Veera Paakkolanvaara, Maarit Aho ja Maija Lipponen

Viittausohje: Luke ja GCF ry. 2021. Suomalainen Green Care: Green Care -toimintatavan käsikirja &
LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja. Luonnonvarakeskus ja Green Care Finland ry.

Tekijänoikeus: Luonnonvarakeskus (Luke) & Green Care Finland ry
Julkaisija: Luonnonvarakeskus (Luke), Helsinki 2021

Elina Vehmasto ORCID ID, <https://orcid.org/0000-0001-5770-5982>

ISBN verkkojulkaisu 978-952-380-189-9

ISBN painettu 978-952-380-188-2

URN <http://urn.fi/URN:978-952-380-189-9>

Taitto: Mainostoimisto KMG Turku

Painopaikka ja julkaisumyynti: PunaMusta Oy, <http://luke.juvenesprint.fi>



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin

Sisällys

Esipuhe	6
Osa I Green Care -toimintatavan käsikirja	7
Johdanto Osaan I	8
1. Green Care -toimintatapa	9
2. Kaksi Green Care -palveluryhmää	12
3. Green Care -palvelun peruselementit	15
3.1. Luontoperustaisuus (luonto)	15
3.2. Kokemuksellisuus (toiminta)	16
3.3. Osallisuus (yhteisö)	17
4. Green Care -palvelun perusedellytykset	18
4.1. Green Care -palvelun tavoitteet ja tavoitteellisuus	19
4.2. Green Care -palveluntuottajan ammatillisuus ja osaaminen	21
4.3. Green Care -palvelun tuottamisen vastuullisuus	23
5. Reflektointi, palaute ja asiakastavoitteiden saavuttamisen arviointi	25
5.1. Asiakkaan reflektoinnin tukeminen	25
5.2. Palautteen keruu ja käyttö	25
5.3. Asiakastavoitteiden saavuttamisen arviointi	25
6. Green Care -palvelun vaikuttavuusketju ja vaikutukset	26
7. Green Care -palvelun turvallisuus	30
7.1. Palvelun fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus	30
7.2. Palvelukohtainen turvallisuusasiakirja	32
7.3. Omavalvontasuunnitelma	32
8. Laatu- ja turvallisuustekijöitä eri Green Care -toimintamuodoille	33
9. Käytetyt termit	35
10. Lähteet	38

OSA II LuontoVoiman ja LuontoHoivan laatutyökirja	41
Johdanto osaan II	42
Laatutyökirjan käyttötarkoitukset	42
Laatutyökirjan täyttöohjeet	42
1. Green Care -palveluntuottajan perustiedot	45
1.1. Yritys tai toimipaikka	45
1.2. Toimipaikan osoite/toimipaikkojen osoitteet	45
1.3. Palveluntuottajan sähköpostiosoite	45
1.4. Palveluntuottajan kotisivut	45
1.5. Palvelua tuottavan yrityksen Y-tunnus	45
1.6. Laatutyökirjan täyttäjien nimet ja asemat	45
1.7. Työkirjan täyttämispäivämäärä ja päivityspäivämäärät	45
2. Henkilöstö, henkilöstön osaaminen ja yhteistyö palvelutuotannossa	46
2.1. Henkilöstön kuvaus	46
2.2. Henkilöstön osaaminen ja ammatillisuus	46
2.3. Green Care -tiedon ja osaamisen jalkautus ja perehdytys	47
2.4. Yhteistyön kautta tuleva osaaminen	47
3. Green Care -palvelu tai -palvelukokonaisuus	48
3.1. Palvelun tai palvelukokonaisuuden nimi, jota työkirja koskee	48
3.2. Ajankohta, jolloin palveluntuottaminen käynnistyi	48
3.3. Palvelun tyypilliset asiakasryhmät	48
3.4. Green Care -palvelun toteutuksen perusta	48
3.5. Green Care -toiminnan säännöllisyys asiakkaiden arjessa	48
3.6. Green Care -toiminnan toteutuminen osana asiakkaiden arkea	48
3.7. Green Care -palvelutyyppi	48
3.8. Asiakkaiden erityisen tuen tarve	49
3.9. Asiakastavoitteiden selvittämistapa	49
4. Asiakastavoitteiden ja Green Care -palvelutoiminnan yhteys	50
5. Green Care -palvelun ohjaaminen	54
6. Reflektointi, palaute ja tavoitteiden toteutumisen seuranta	56
6.1. Asiakkaan reflektointi mahdollistetaan ja sitä tuetaan seuraavasti	56
6.2. Palautteen keruu ja käsittely	56
6.3. Asiakastavoitteiden toteutumisen seuranta ja arviointi	57
7. Toiminta- ja palveluympäristön kuvaus	58
7.1. Kuvaus luonnonympäristöstä ja -elementeistä, joita käytetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseen	58
7.2. Kuvaus rakennetusta ympäristöstä, jota hyödynnetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamisessa	58
7.3. Kuvaus palvelun toiminnallisista elementeistä, joilla tuotetaan kokemuksellisuutta	58
7.4. Kuvaus palvelun osallisuuden kokemuksesta edistävistä elementeistä ja toimintatavoista	58

8. Green Care -palvelun vastuullisuus	59
8.1. Palvelutyyppejä koskevat keskeiset lait ja säädökset	59
8.2. Ympäristövastuullisuuden toteuttaminen palvelussa	59
8.3. Sosiaalisen ja asiakasvastuullisuuden toteuttaminen palvelussa	59
8.4. Yhteiskuntavastuullisuuden toteuttaminen palvelussa	59
8.5. Green Care -palvelun tuottamisen muut keskeiset arvot ja eettiset periaatteet	60
8.6. Green Care -palvelun toimintamuotokohtaiset laatukriteerit	60
9. Green Care -palvelun laadunhallintatyön tarkistuslista	61
Lisätietoja	63



Esipuhe

Green Care -käsite esiteltiin Suomessa ensikertaa vuonna 2006. Sen jälkeen Suomalaista Green Care -toiminnan käsitteistöä ja laadunhallintaa on kehitetty tutkimuslaitosten, kuten Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, THL, Luonnonvarakeskus, Luke (ex. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus, MTT), lukuisien koulutus- ja kehittäjäorganisaatioiden, asiantuntijoiden sekä yrittäjien toimesta. Green Care Finland ry perustettiin vuonna 2010 edistämään alan toimijoiden verkostoitumista ja tiedonvälitystä. Kuluneiden vuosien aikana suomalaista Green Care -toimintatapaa on edelleen kehitetty lukuisissa valtakunnallisissa ja alueellisissa hankkeissa eri puolilla Suomea suuren moniammatillisen joukon toimesta. Myös käsillä olevan julkaisun edellisten versioiden tekstien ja kuvioiden syntyyn ovat vaikuttaneet monet suomalaisen Green Care -toimintakentän aktiiviset toimijat, joille suuri yhteinen kiitos.

Kaikissa maissa, joissa käytetään käsitettä Green Care, sen eri kielisiä termikäännöksiä tai sen sisäkäsitteitä (Care Farming ja Social Farming), Green Care -määritelmä on muodostunut omanlaisekseen. Tähän eriytymiseen on vaikuttanut vahvasti se, mistä lähtökohdista käsin toiminta ja sitä koskeva termistö on kussakin kulttuurisessa ja yhteiskunnallisessa kontekstissa lähtenyt kehittymään. Joissakin kulttuureissa, kuten Italiassa tai Saksassa, toiminta on alun perin lähtenyt hyväntekeväisyysjärjestöistä sosiaaliseen tarpeeseen vastaavana ruohonjuuritason toimintana, ja näiden kulttuurien käyttämien käsitteiden (yleensä Social Farming kielikäännökset) sisältö on muodostunut näistä lähtökohdista. Suomalaisessa kontekstissa Green Care -termistön ja laadunhallinnan kehittämiseksi on puolestaan ollut ominaista pyr-

kimys tieteellisyyteen ja se, että siihen ovat osallistuneet vahvasti lukuisat asiantuntijat ja tutkijat jo käsitteen ”maahantuonnista” alkaen. Lisäksi suomalaisessa kontekstissa käsitteistö on alusta lähtien linkittynyt vahvasti maaseutu- tai luontoperustaisen yritystoiminnan kehittämisen mahdollistamiseen.

Käsillä olevan julkaisun kehittämisessä keskeisessä asemassa ovat olleet Green Care Finland ry:n nimittämän laatulautakunnan jäsenet Kirsi Salonen, Katja Ilmarinen, Johanna Hirvonen, Suvi Saarinen, Teemu Peuraniemi, Jane-Veera Paakkolanvaara; Green Care Finland ry:n Maarit Aho; sekä Luonnonvarakeskuksen Elina Vehmasto ja Maija Lipponen. Julkaisu on työstetty Manner-Suomen maaseudun kehittämisrahoitusohjelman Maaseudun Hyvinvointiyrittäjyyden koordinaatio (HyvinVoi-koordinaatio) sekä Euroopan Sosiaalirahaston Luontoperustaisen osaamisen kehittäminen (LuPeOs) -hankkeissa.

Tämä Suomalainen Green Care -julkaisu sisältää kaksi osaa, jotka ovat: Osa I Green Care -toimintatavan käsikirja sekä Osa II LuontoHoivan ja Luontovoiman laatutyökirja. Ensimmäisessä osassa esitellään Suomalaisen Green Care -toiminnan olennaiset piirteet ja -palveluiden laatuun vaikuttavat taustatekijät. Laatutyökirjaosan II kysymykset on tarkoitettu Green Care -palvelun kehittämisen tueksi ja palvelun laadunhallinnan työkaluksi. Täytetty työkirja toimii dokumenttina, jonka avulla on mahdollista osoittaa asiakkaalle ja sidosryhmille, millä periaatteilla Green Care -palvelua tuotetaan, mikä siitä tekee Green Care -palvelun, ja miten palvelun laatua hallitaan. Täytetty laatutyökirja on LuontoVoiman ja LuontoHoivan laatumerkkien haun keskeinen dokumentti.

Palautetta laatutyökirjan sisällöstä ja käytettävyydestä ottaa vastaan: elina.vehmasto@luke.fi.

Julkaisu pohjautuu sen edellisiin versioihin, joita ovat: Luke, THL & GCF ry 2018; 2017: Suomalainen Green Care – LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja (Green Care -koordinaatiohanke, Elina Vehmasto, Luke & Marika Kettunen, THL); ja MTT, THL & Lapin AMK 2014: Green Care -laatutyökirja (VoiMaa! -hanke, Elina Vehmasto, MTT, Raija Lääperi & Henna Puromäki, THL).

Osa I

Green Care -toimintatavan käsikirja



Johdanto Osaan I

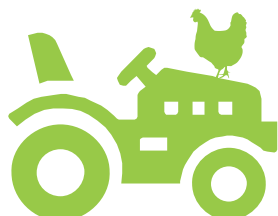
Tässä osassa I kuvataan Suomalaisen Green Care -toimintatavan peruspiirteet. Tämä osa soveltuu käsikirjaksi Green Care -toimintatavan ja -laadunhallinnan koulutuksiin. On huomattava, että käsikirja painottuu palveluiden Green Care -ominaisuuksiin, eikä siinä käsitellä esimerkiksi yritystoiminnan perustamista tai yritysten ja palveluiden tarjoamisen taloushallintaan liittyviä asioita.

Tämän käsikirjaosan tekstit ovat syntyneet moninaisessa vuorovaikutuksessa. Tekstit pohjautuvat vuonna 2014 julkaistuun ensimmäiseen laatukirja versioon, jossa termien sisällön kuvaus perustui osaltaan aikaisempiin alan julkaisuihin ja osaltaan valtakunnallisen VoiMaa!-hankkeen kuluessa edelleen kehittyneisiin määritelmiin. Koska käsillä oleva Green Care -palveluiden laatukäsikirjan teoriatexti on jo neljäs, on eri versioissa termien avaamisessa havaittavissa kehitys, joka on tapahtunut vuorovaikutuksessa muun muassa uusien alan julkaisujen tekstien sekä eri yhteyksissä käytyjen asiantuntijakeskustelujen kautta. Esimerkiksi varhaisimmissa Green Care -määritelmässä, toimintatavan elementeiksi mainittiin luonto, toiminta ja yhteisö – kun sittemmin tämä sanasto on kehittämissprosessien aikana muuttunut niiden sisältöjä tarkemmin kuvaavaan sanastoon: luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus.

Vuodesta 2017 lähtien termien selitykseen ja käsikirjaosion testien muotoiluun ovat vaikuttaneet ennen kaikkea Green Care Finland ry:n laatulautakunnan jäsenet. Termien tarkentaminen ja niiden kuvausten uudelleen muotoilu on ollut tulosta laatulautakunnan aktiivisesta työstä, heidän käsitellessään kymmeniä laatumerkkihakemuksia, joiden keskeisenä dokumenttina laatutyökirjan kaksi edellistä versiota ovat olleet. Green Care -käsitteistöä on tässä julkaisussa pyritty selittämään ja avaamaan yhä selkeämmällä tavalla, jotta Green Care -toimintaan ja sen laatuun liittyvät asiat olisivat helppoja ymmärtää ja toteuttaa myös käytännössä.

Käsikirjan tekstien syklimäisen synty- ja kehityshistorian vuoksi, niistä puuttuvat pääosin lause- tai kappalekohtaiset lähdeviittaukset. Sen sijaan eri tekstien kehittämissykliden päälähteet on koottu lähdeluetteloon. Syklimäisellä julkaisun kehittämisellä tarkoitetaan sitä, että kulloinkin voimassa ollut Green Care -laatutyökirja on toiminut yhtenä keskeisenä lähteenä teeman uusissa julkaisuissa, joita puolestaan on käytetty seuraavissa työkirjan versioissa tekstien muotoilun apuna.

Nyt julkaistu käsikirjan sisältö edustaa Green Care Finland ry:n laatulautakunnan, sekä Luonnonvarakeskuksen edustajien viimeisintä näkemystä suomalaisen Green Care -termistöstä ja laatutekijöistä.



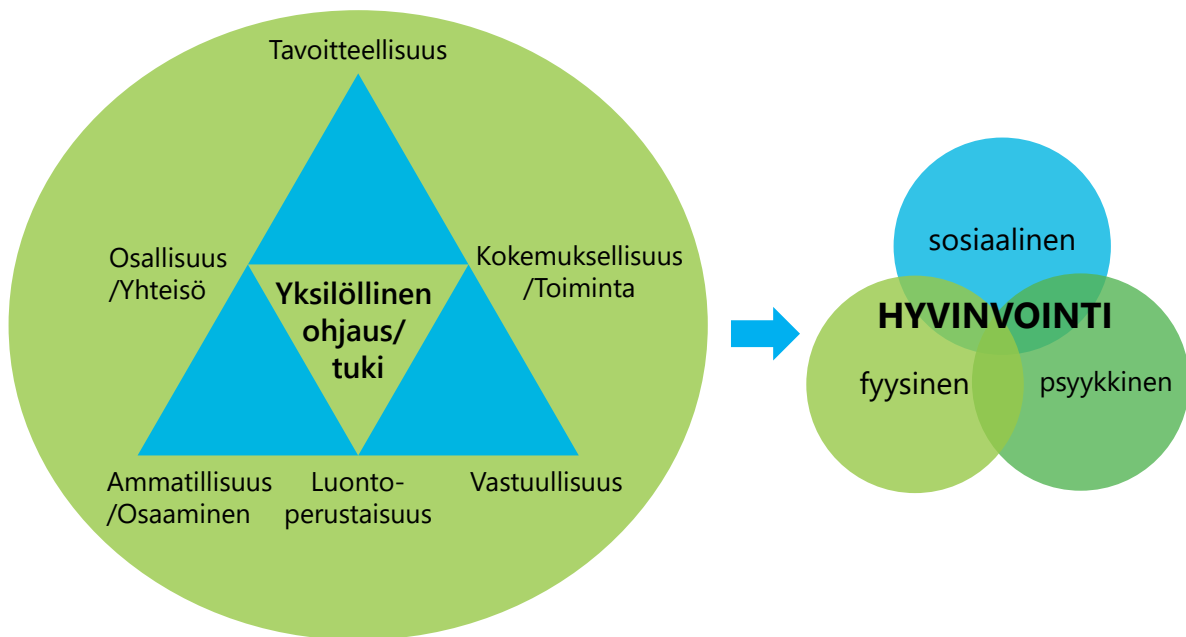
1. Green Care -toimintatapa

Perusmääritelmä

Green Care -toiminnassa luonto on tavoitteellisesti ihmisten hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä tekijä. Hyvinvointivaikutukset syntyvät käyttämällä luontoon perustuvia toimintatapoja, joissa luonnon ja ihmisen vuorovaikutusta tuetaan. Green Care -palveluissa ympäristö ei ole vain tausta, jossa toiminta ja vuorovaikutus tapahtuvat. Keskeistä on mahdollistaa asiakkaalle henkilökohtainen, ohjattu luontokokemus. Ohjaus perustuu yks-

silön tarpeisiin ja tavoitteisiin sekä luonnon lisäarvon tiedostamiseen.

Green Care -toimintatavan kolme peruselementtiä ovat luontoperustaisuus (luonto), kokemuksellisuus (toiminta) ja osallisuus (yhteisö). Hyvinvointivaikutukset syntyvät näitä elementtejä yhdistelemällä. Kaikki kolme Green Care -peruselementtiä tulee toteuttaa palvelussa tavoitteellisesti, ammatillisesti ja vastuullisesti (Kuva 1).



Kuva 1. Green Care -toimintatavan peruselementit ja perusedellytykset, joiden keskiössä on asiakkaan tarvitsema ohjaus ja tuki, jotta asiakkaan hyvinvointitavoitteet voidaan saavuttaa.

Toiminta voi tapahtua erilaisissa luontoympäristöissä, kuten metsässä, vesistöympäristössä, puutarhassa, eläinavusteisesti, maatilalla tai kaupunkien luontoympäristöissä (Kuva 2).

Luontoperustaista toimintaa voidaan toteuttaa myös rakennetuissa ympäristöissä, luontomateriaalien, aistihuoneiden tai virtuaalisen luonnon avulla. Luonnon hyvinvointivaikutuksia voidaan saavuttaa myös hyödyntämällä sisäkasveja, ikkunanäkymää, äänimaisemaa, luontokuvia, videoita tai virtuaalitekniikkaa. Luontoharjoitukset voivat toteutua, sijainnista riippumatta, myös keho- ja mielikuvatyöskentelynä.

		Metsä	Vesistö	Eläin	Puutarha	Maatila	
Green Care -palvelu	LuontoHoiva	Terapia tai kuntoutus	Luontoavusteinen terapia	Terapia vesistöympäristössä	Eläinavusteinen terapia	Puutarhaterapia	Terapia maatai metsätaluympäristössä
	LuontoVoima	Kuntouttava tai terapeuttinen toiminta	Kuntouttava toiminta luonnossa	Kuntouttava toiminta vesistöympäristössä	Sosiaalipedagoginen eläintoiminta	Sosiaalinen ja terapeuttinen puutarhatoiminta	Kuntouttava toiminta maatilalla tai metsänhoidossa
	Kasvatus ja opetus	Luontoavusteinen pedagogiikka	Pedagogiikka vesistöympäristössä	Eläinavusteinen pedagogiikka	Pedagoginen puutarhatoiminta	Pedagoginen toiminta maatai metsätalilla	
	Ohjattu hyvinvointia tavoitteleva palvelu	Hyvinvointipalvelu metsäympäristössä	Hyvinvointipalvelu vesistöympäristössä	Hyvinvointipalvelu eläinavusteisesti	Hyvinvointipalvelu puutarhaympäristössä	Hyvinvointipalvelu maatilaympäristössä	
	Omaehtoinen virkistys- ja harrastustoiminta	Oleskelu ja liikkuminen luonnossa	Omaehtoinen vesiympäristön virkistyskäyttö	Vuorovaikutus eläinten kanssa harrastuksena	Puutarhanhoito harrastus- tai virkistystoimintana	Maanviljely tai metsänhoito harrastuksena	

© Luke, Eelina Vehmasto 2021

Kuva 2. Luontoon perustuvia palvelu- ja toimintamuotoja. Huom. Kuvion ylärivillä "terapia" ja "kuntoutus" ymmärretään samaa tarkoittavina termeinä, ja seuraavalla rivillä puolestaan "kuntouttava toiminta" ja "terapeuttinen toiminta" ymmärretään rinnakkaisina käsitteinä.

Green Care -palvelut

Green Care -palvelut voidaan jakaa LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluihin. Palvelut, joissa luontoon perustuvia toiminta-

muotoja sovelletaan, voivat kuulua monelle eri toimialalle (Kuva 3). Pääpiirteittäin Green Care -toimintaan sopivat palvelut voidaan jakaa sosiaali- ja terveyspalveluihin, kasvatukseen sekä virkistys- ja hyvinvointipalveluihin.

<p>Sosiaali – terveys</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kuntoutus • Hoito ja hoiva • Kuntouttava työtoiminta • Päivätoiminta • Asumispalveluihin liittyvä toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpito ja edistäminen 	<p>Sosiaalipedag. kasvatus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaalipedagogiset varhaisen tuen palvelut • Lasten, nuorten ja perheiden ehkäisevän tuen palvelut • Varhaiskasvatus • Luontokoulut • Ohjattu kerho- ja harrastustoiminta 	<p>Virkistys – hyvinvointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erityisryhmien virkistyspalvelut • Esteetön luontoliikunta • Työhyvinvointipalvelut • Luontoliikuntapalvelut • Virkistyspalvelut • Hyvinvointi- ja luontomatkailupalvelut
---	--	--

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

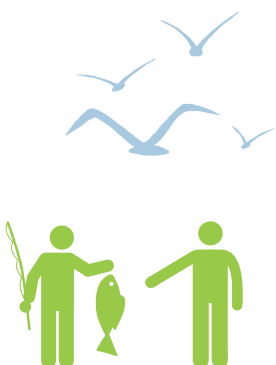
Asiakkaat

Green Care -palvelut sopivat monille eri asiakasryhmille. Asiakkailla voi olla erityisen tuen tarvetta tai muita tarpeita, jotka vaikuttavat palvelun toteuttamiseen, sisältöön ja käyttöön. Lisäksi erilaiset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset, kulttuuriset, ekologiset tai muut te-

kijät voivat aiheuttaa lisäohjauksen tarpeen tai vaatimuksia esimerkiksi henkilökunnan määrälle, osaamiselle, ryhmäkoolle, välineille tai ympäristön esteettömyydelle. Kulttuuriset ja ympäristölliset tekijät ja etninen tausta voivat vaatia huomion kiinnittämistä esimerkiksi uskomuksiin ja pelkoihin sekä niiden käsittelyyn. (Kuva 4.)



Kuva 4. LuontoHoivan ja LuontoVoiman tyypilliset asiakkaat.



2. Kaksi Green Care -palveluryhmää

Suomalaiset Green Care -palvelut jaetaan LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluihin. Tässä aluvussa kuvataan näiden palveluryhmien pääpiirteet. LuontoHoivan ja LuontoVoiman palvelut eroavat toisistaan palvelujen järjestämisvastuun, asiakasryhmien, asiakasvoitteiden ja palveluntuottajien koulutusvaatimusten osalta (Kuva 5). Molemmil-

le palveluryhmille (LuontoHoiva ja LuontoVoima) yhteiset peruselementit käsitellään tämän luvun jälkeen. Yhteisiä peruselementtejä ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus. Kaikkien peruselementtien tulee toteutua palvelussa ammatillisesti, tavoitteellisesti ja vastuullisesti.



Kuva 5. Kaksi Green Care -palveluryhmää: LuontoHoiva ja LuontoVoima, sekä niiden yleiset piirteet.

LuontoHoiva

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

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

LuontoHoivan palveluihin osallistumisen tavoitteena on asiakkaan hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukainen pitkäjänteinen terveyden, toimintakyvyn, osallisuuden ja/ tai arjen hallinnan vahvistuminen. Palvelut on tarkoitettu erityisesti työskentelyyn asiakkaiden kanssa, jotka käyttävät kuntoutuspalveluja esimerkiksi mielenterveyden, pitkään jatkuneen työttömyyden, päihteiden ongelmakäytön tai muuten arjen hallintaan ja työelämään kiinnittymiseen vaikuttavien haasteiden takia.

LuontoHoivan palvelut edellyttävät tuottajalta sosiaali- ja terveysalan koulutusta tai systemaattista yhteistyötä koulutettujen toimijoiden kanssa. Toiminnassa noudatetaan sosiaali- ja terveysalan lakeja ja säädöksiä. Lisäksi palveluntuottajan on tunnettava luonnon hyvinvointivaikutusten syntymekanismit ja häneltä edellytetään taitoja asiakkaan ohjaamisessa luontoyhteyteen. (ks. Taulukon 1 vasen sarake)

LuontoVoima

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

Palveluissa huomioidaan palvelun käyttäjien mahdollinen tuen tarve, joka voi vaatia erityisjärjestelyjä liittyen esimerkiksi esteettömyyteen, ohjaukseen tai käytettäviin välineisiin. Palvelujen asiakkaat eivät välttämättä ole erityisen haavoittuvassa asemassa ja näitä palveluita tarjotaan usein myös erityisen tuen tarpeessa oleville asiakasryhmille. Palvelut ovat tarjolla kaikille, ja palvelun käyttäjä maksaa palvelunsa usein itse.

Palveluntuottaja kuvaa palvelun luontoperustaiset hyvinvointitavoitteet etukäteen tai palvelutavoitteet räätälöidään yhdessä asiakkaiden kanssa. Tavoitteena on asiakkaiden yleisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. LuontoVoiman palveluissa kertaluontoiset ja lyhytkestoisetkin luontokokemukset voivat helpottaa stressiä ja antaa voimavaroja. Pitkäkestoisia hyvinvointivaikutuksia voidaan kuitenkin tavoitella erilaisin keinoin ja ohjauksen keinoin, esimerkiksi siten, että palvelun avulla tuetaan omaehtoisten luontokokemusten lisääntymistä tai jatkumista ohjauksen jälkeenkin.

Palveluntuottajilta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan koulutusta. Toiminnassa noudatetaan kunkin palveluntuottaja-alan lakeja, suosituksia ja säädöksiä. Palveluntuottajan on tunnettava luonnon hyvinvointivaikutusten syntymekanismit ja häneltä edellytetään taitoja asiakkaan ohjaamisessa myös luontoyhteyteen. (ks. Taulukon 1 oikea sarake)



Taulukko 1. LuontoHoivan ja LuontoVoiman palveluiden tyypilliset piirteet.

Lähteet: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021; Vehmasto 2014.

LuontoHoivalle tyypillinen piirre	LuontoVoimalle tyypillinen piirre
Palvelun luonne	
erityisen asiakasryhmän palvelu pitkäjänteinen, toistuva, säännöllisesti asiakkaalle tarjottava palvelu sote-palvelu julkinen palvelunjärjestämisvastuu omavalvontasuunnitelma ostaja ja käyttäjä tyypillisesti eri tahoja	kaikille saatavilla oleva palvelu satunnainen, yksittäinen palvelu kasvatus-, virkistys-, työhyvinvointipalvelu tms. ei julkista järjestämisvastuuta ei veloitetta omavalvontasuunnitelmaan ostaja ja käyttäjä tyypillisesti sama, poikkeuksin (kuten kasvatus-, työnantajan ostama palvelu)
Tavoitteiden luonne	
korjaavat, kuntouttavat, ylläpitävät tavoitteet yksilölliset, ennalta tiedetyt tavoitteet tavoitteet sisältyvät kuntoutus- tai hoivasuunnitelmaan asiakastavoitteiden saavuttamisen säännöllinen arviointi ja kirjaaminen	ennalta ehkäisevät, virkistävät, voimaannuttavat, sosiaalisen tuen tavoitteet mahdollistaa myös ryhmäkohtaiset tavoitteet asiakasryhmällä ei ole kuntoutus- tai hoitosuunnitelmaa tavoitteiden saavuttamisen kevyempi seuranta
Asiakkaiden erityisen tuen tarve	
erityisten tuen tarve tyypillistä vahva psyykkisen ja/tai sosiaalisen tuen tarve	ei yleensä erityisen tuen tarvetta voi olla fyysisten apuvälineiden/esteettömyyden tarve, mutta ei vahvaa psyykkisen tuen tarvetta
Ohjauksen luonne	
yksilöllinen ohjaus	myös ryhmäohjaus mahdollinen
Ohjaajan ammatillisuusvaatimukset	
ohjaajalla sote-koulutus tai vastaava ohjaajalla syvä erityisen asiakkaan ohjausosaaminen	ohjaajalla muu ammatillisuus ohjaajalla ei välttämättä ammatillista pätevyyttä sosiaalipalvelujen asiakkaiden ohjaamiseen
Yhteistoiminta palvelun tarjoamisessa	
laatumerkin hakija on hoitovastuullinen	laatumerkin hakija ei ole palvelussa hoitovastuullinen

LuontoHoivan ja LuontoVoiman palvelut voivat ulkoisesti näyttää samankaltaisilta, mutta erota toisistaan esimerkiksi palvelujen järjestämisvastuun, asiakasryhmien, asiakasavoitteiden tai palveluntuottajien koulutusvaatimusten osalta.



3. Green Care -palvelun peruselementit

On hyvä miettiä tarkoin, miten Green Care -toiminta poikkeaa muusta tavoitteellisesta luontotoiminnasta ja mikä tekee palveluympäristöstä Green Care -ympäristön. Green Care -palvelun peruselementit ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus, joiden toteutuksessa tulee toteutua amma-

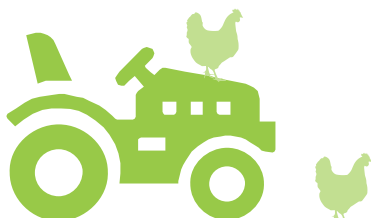
tillisuus, tavoitteellisuus ja vastuullisuus. Millainen tahansa luontoelementti, toiminta tai yhteisö ei kuitenkaan automaattisesti täytä niitä hyvinvointiin tai terveyteen liittyviä tavoitteita, joita on palvelulle asetettu, vaan ohjaajan Green Care -osaamisella on tärkeä merkitys.

3.1. Luontoperustaisuus (luonto)

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

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

Green Care -palvelussa keskeistä on ohjattu luontokokemus. Se suunnitellaan asiakastavoitteiden saavuttamiseksi luonnon hyvinvointivaikutuksia käyttämällä.



Miksi ja miten luontoperustaisuus vaikuttaa:

Ekö- ja ympäristöpsykologian mukaan luonnon myönteiset hyvinvointivaikutukset liittyvät pääasiassa elpymiseen: tarkkaavuuden elpymiseen tai stressistä elpymiseen. Tarkkaavaisuuden elpymisen teorian mukaan luonnossa kokeminen ja tekeminen aktivoivat sellaisia hermoston alueita, joita emme rakennetussa ympäristössä käytä, ja antaa siten tarkkaavaisuuden elpyä. Tämä edistää elpymistä, joka näyttäytyy esimerkiksi tehtävissä suoriutumisessa.

Psykofysiologisen stressin vähenemisen teoriassa katsotaan, että positiiviset vaikutukset syntyvät ihmisen osin alitajuisissa reaktioissa erilaisiin luonnon elementteihin. Verenpaine, syke, hengitystiheys, stressihormonien määrä ja lihasjännitys laskevat, mieliala kohentuu ja myönteiset tunteet lisääntyvät.

Kokonaisvaltaisissa näkemyksissä ympäristön vaikutus liitetään elpymistä laajemmin minäkokemukseen (minuuden säätely, yhteyden kokemus ja itsensä hyväksymisen kokemus). Kokonaisvaltaisempiin näkemyksiin kuuluu esimerkiksi ympäristöllisen itsesäätelyn teoria, jonka mukaan luontomielipaikka edistää ihmisen psyykkisen tasapainon säätelyä kuten kielteisen olotilan helpottamista tai hyvinvointia uhkaavan kokemuksen käsittelyä. Kokonaisvaltaisuus ilmenee ekopsykologian näkemyksessä luontoyhteydestä, josta käytetään termiä "luontainen yhteys". Se tarkoittaa sitä, että ihminen kokee vahvasti olevansa osa luontoa. Kokonaisvaltaiseen luontokokemukseen kuuluu luontoyhteyden lisäksi hyväksyvä läsnäolo, joka tarkoittaa sitä, että moniaistinen luontokokemus houkuttaa tietoiseen läsnäolon kokemukseen.

Luontoyhteyttä pidetään tärkeänä välittävänä tekijänä, joka selittää luonnon hyvinvointivaikutusten yhteyttä ympäristövastuulliseen käyttäytymiseen. Taustalla on ajatus siitä, että ihmisen ja ympäristön hyvinvointi eivät ole toisistaan erillisiä tai jopa vastakkaisia ilmiöitä. Kun ihmisen ymmärrys lisääntyy luonnosta sekä luonnon ja hyvinvoinnin välisestä yhteydestä, yleistyy myös ympäristövastuullinen käyttäytyminen.

3.2. Kokemuksellisuus (toiminta)

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

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

vesistöt ja rannat, puutarha ja maatilaympäristö eläimeen, tarjoaa virikkeelliset puitteet monenlaiseen liikkumiseen, tekemiseen ja kokemiseen.

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

3.3. Osallisuus (yhteisö)

Osallisuuden tunne tukee hyvinvointia. Osallisuus tarkoittaa, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Kaikissa Green Care -palveluissa osallisuus tarkoittaa yhteyden kokemusta ihmisiin ja luontoon (yhteys, yhteisöllisyys). Osallisuus tarkoittaa myös sitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa palveluunsa. Sitä, että hän tulee kuulluksi ja kunnioitetuksi omana itsenään ja voi vaikuttaa asioiden kulkuun.

Osallisuuden tunnetta Green Care -palveluissa voi vahvistaa yhteisö, mielekäs tekeminen, mieleinen ympäristö tai eläimet. Vuorovai-
kutteinen kokemus esimerkiksi eläimen, ympäristön tai muun luontoelementin kautta voi mahdollistaa osallisuuden kokemuksen, vaikka kokisi ihmisyhteisössä ulkopuolisuutta ja osattomuutta. Tämän osallisuuden ja yhteyden tunteen on mahdollista laajentua myös ihmisiin ja ihmisyhteisöihin. Green Care -palveluissa yhteisö ei kuvaa vain eläinten ja ihmisten yhteenlaskettua määrää, vaan kokemusta yhteisöllisyydestä – subjektiivista tunnetta kuulua johonkin laajempaan joukkoon.

Green Care -palveluissa on tärkeää, että asiakkaan osallisuuden tunnetta tuetaan koko palveluprosessin ajan. Osallistamisen lähtökohtana on asiakkaiden kuunteleminen ja tukeminen, sekä yksilö että ryhmätasolla. Osallisuuden tunnetta vahvistetaan antamalla kaikille mahdollisuus omien kokemusten, havaintojen, tuntemusten ja vaikutusten avaamiselle. Osallistaminen alkaa jo asiakas-kohtaisten tavoitteiden asettelusta aina reflektointiin sekä tavoitteiden saavuttamiseen ja niiden uudelleen arviointiin asti. Osallisuuden tunne mahdollistuu sallivassa ohjauksessa. Tällöin jokainen voi osallistua omien voimavarojen puitteissa. Osallisuutta vahvistetaan tukemalla asiakkaan kykyjä ja hänelle annetaan mahdollisuus asettaa tavoitteita, reflektoida ja arvioida tavoitteiden saavuttamista. Green Care -palveluissa ohjaaja, ja ryhmämuotoisissa toiminnoissa myös vertaisryhmä, tarjoaa tukea hyvinvointiin liittyvien tavoitteiden saavuttamista.

Osallisuuden edistämisen periaatteita (THL 2020):

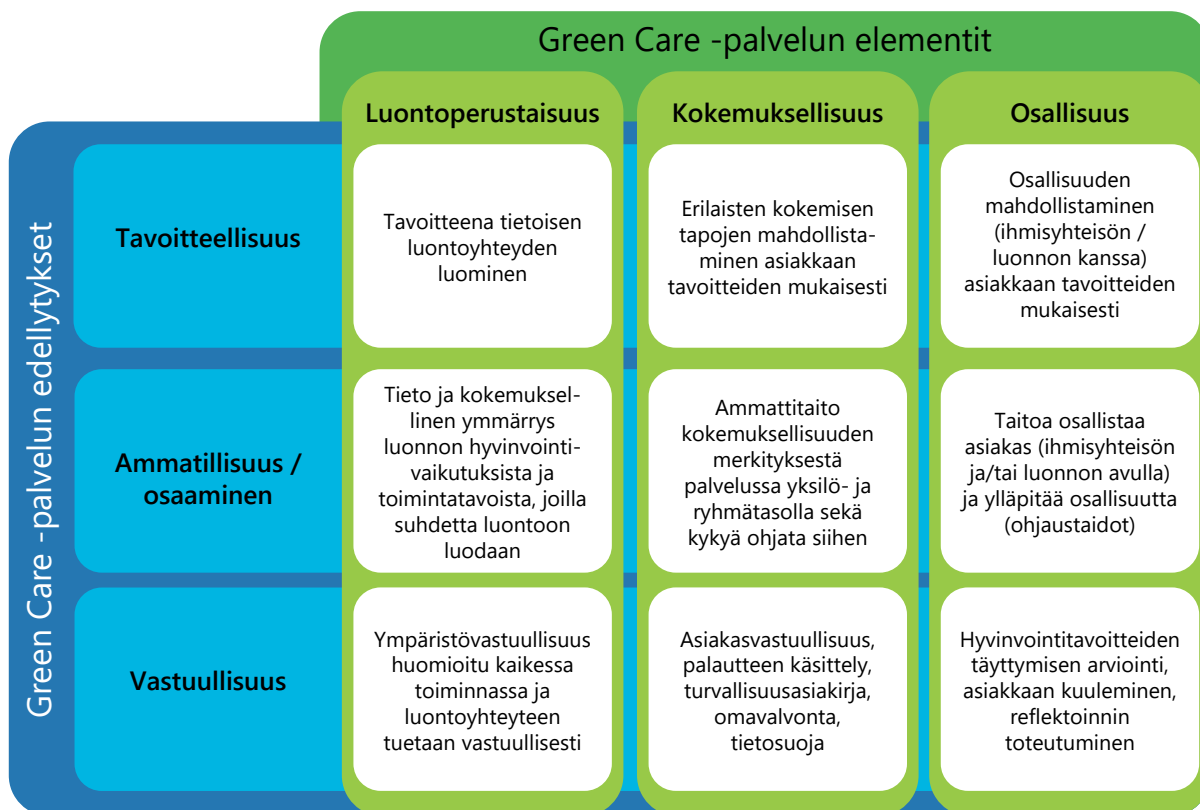
- Ihminen voi osallistua toimintaan tai palveluun omaehtoisesti.
- Osallistujan kanssa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja.
- Osallistuja kohdataan kunnioittaen ja kategorisoimatta.
- Yksin jääneet ja omiin oloihinsa päätyneet löydetään ja saadaan mukaan toimintaan.
- Toimintaa tai palvelua kehitetään yhdessä.
- Toiminta vahvistaa osallistujan vaikuttamismahdollisuuksia myös toiminnan ulkopuolella.
- Ihminen pääsee osaksi itselleen tärkeää yhteisöä.*
- Ihminen pääsee nauttimaan yhteisestä hyvästä ja voi osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa.
- Ihminen saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin.
- Yhteiskuntaryhmät kohtaavat.
- Osallisuutta edistävät keinot juurtuvat osaksi jatkuvaa toimintaa.

*Green Care -toiminnassa ihminen voi ihmisyhteisöjen lisäksi päästä myös osaksi luontoa ja/tai eläinyhteisöä.

4. Green Care -palvelun perusedellytykset

Edellisessä luvussa kuvattiin Green Care -palvelun peruselementit, jotka ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus. Tässä luvussa kuvataan, miten kaikki kolme

Green Care -peruselementtiä tulee toteutua palvelussa tavoitteellisesti, ammatillisesti ja vastuullisesti (Kuva 6.)



Kuva 6. Kuvio osoittaa, miten Green Care -palvelun elementtien ja edellytysten tulee toteutua yhtä aikaa. Kuvio: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021.



4.1. Green Care -palvelun tavoitteet ja tavoitteellisuus

Tavoitteet

Green Care -palveluissa luontoperustaisia toimintatapoja käytetään asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Toisin sanoen Green Care -palvelun lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja niistä johdetut tavoitteet. Tavoitteiden tulee olla sellaisia, että niiden toteutumista voidaan seurata. Siksi tavoitteiden tulee olla realistisia, selkeästi ilmaistuja tai konkreettisia. Parhaimmillaan palvelut räätälöidään asiakkaiden tavoitteiden mukaisiksi yhdessä asiakkaan kanssa neuvotellen. Palvelun tavoitteiden asettaminen, kirjaaminen ja seuraaminen on tärkeä osa Green Care -toiminnan laadunhallintaa.

LuontoVoiman palvelujen kertaluontoiset ja lyhytkestoisetkin luontokokemukset voivat helpottaa stressiä ja antaa voimavaroja (Kuva 7). Pitkäkestoisia hyvinvointivaikutuksia tavoitellaan kuitenkin asiakaslähtöisesti erilaisin motivoinnin ja ohjauksen keinoin, esimerkiksi siten, että tuetaan omaehtoisten luontokokemusten lisääntymistä tai jatkumista ohjauksen jälkeenkin. LuontoVoiman palveluissa tavoitteet voidaan määrittellä myös ryhmäkohtaisesti. Yksilöllisiä tavoitteita tuetaan ohjauksen keinoin (Kuva 8).

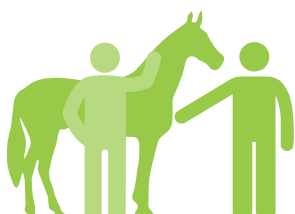
LuontoHoivan palveluiden tavoitteena on pitkäjänteinen ja yksilöllinen hoito- tai kuntoutussuunnitelman mukainen terveyden, toimintakyvyn, osallisuuden ja/tai arjen hallinnan vahvistuminen (Kuva 7). LuontoHoivan toiminta on suunnitelmallinen, tavoitteellinen ja säännöllinen osa asiakkaan kuntoutumista, hoitoa tai normaalia arki-rytmiä. Kuntoutussuunnitelmaan perustuva maksusitoumus edellyttää palveluntuottajalta tarkkaa dokumentointia ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisen yksilöllistä mittaus- tai arviointia.

Tavoitteellisuus

Tavoitteellisuus tarkoittaa tavoitteiden määrittelyä ja niiden toteutumisen seuranta. Green Care -toiminnan linkittyminen uskotavasti asiakkaan tavoitteisiin on yksi keskeinen kohta, kun laatumerkkihakemusta ja merkin myöntämistä arvioidaan laatulautakunnassa.

Green Care -palveluissa tavoitteellisuuden tulee liittyä jokaiseen kolmeen peruselementtiin ja ohjaukseen, jonka avulla elementtejä hyödynnetään. Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus liittyy siten a) luontoperustaisuuteen, b) kokemuksellisuuteen että c) osallisuuden mahdollistamiseen:

Palvelun tavoitteiden asettaminen, kirjaaminen ja niiden saavuttamisen seuraaminen ovat tärkeä osa Green Care -toiminnan laadunhallintaa.



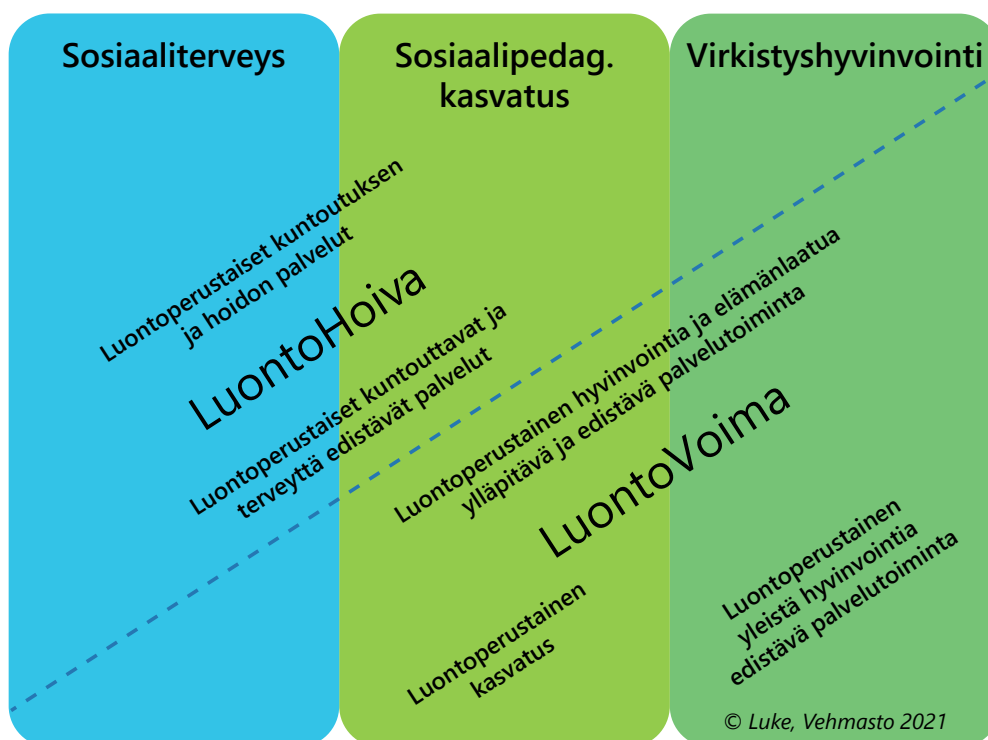
Miten tavoitteellisuuden tulisi näkyä Green Care -palvelun peruselementtien (luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus) näkökulmista:

Tavoitteellisuus/Luontoperustaisuus. Luontoa käytetään suunnitelmallisesti asiakkaan hyvinvointitavoitteiden edistämiseen, jolloin luontoympäristöt ja -elementit ovat tärkeä osa palvelua. Ohjauksen tavoitteena on mahdollistaa luontoon kokemuksellinen yhteys, jolloin luonto ei ole pelkästään taustaympäristö tai tekemisen kohde.

Tavoitteellisuus/Kokemuksellisuus. Luontokokemusta käytetään toiminnassa tai havainnoinnissa suunnitelmallisesti asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen: esimerkiksi aktivoimiseen tai kuntoutumiseen. Asiakkaiden tavoitteiden mukaisesti valitut luontoympäristöt ja -elementit sekä niihin soveltuvat kokemisen ja toiminnan tavat tarjoavat osallistujille (yksilö- ja ryhmät) mahdollisuuden hyvinvointimuutoksille. Osallistujan oman kokemuksen reflektointi on myös tärkeää, sillä se palvelee muun muassa vaikutusten tiedostamista.

Tavoitteellisuus/Osallisuus. Osallisuuden tunteen syntymistä mieleisen paikan, luonnon, eläinten, mielekkään tekemisen tai yhteisön kanssa tavoitellaan suunnitelmallisesti ammatillisesti ohjatuissa vuorovaikutustilanteissa sekä yksilö- että ryhmätasolla. Ohjauksen tavoitteena on mahdollistaa osallisuuden tunnetta tukemalla asiakasta koko palveluprosessin ajan. Osallistavassa Green Care -palvelussa asiakas on mukana palvelun tavoitteiden asettamisessa, reflektoinnissa ja tavoitteiden seurannan arvioinnissa siten, että myös mahdolliset erityistarpeet huomioidaan.

Lähde: Green Care Finland ry:n laatulautakunta.



Kuva 7. LuontoHoivan palveluissa korostuvat kuntoutumiseen liittyvät tavoitteet. LuontoVoiman palveluissa painottuvat puolestaan hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen.

4.2. Green Care -palveluntuottajan ammatillisuus ja osaaminen

Ammatillisuus ja osaaminen Green Care -palveluiden tuottamisessa jakautuu karkeasti kolmenlaiseen osaamiseen, joita kaikkia tarvitaan (Kuva 8):

1. Ammatillisuus, eli palvelun vaatima osaaminen, tarkoittaa riittävää ammattipätevyyttä kyseisen palvelun tarjoamiseen. Esimerkiksi terapiaa voi antaa vain asianmukaisen koulutuksen saanut henkilö.

2. Green Care -osaamiseen sisältyy ymmärrys luonnon hyvinvointivaikutusten syntymekanismista, ja siitä miten Green Care -toiminnan avulla päästään kohti asiakkaan tavoitteita.

3. Ohjaamisosaaminen sekä asiakkaan tukemisen ja kohtaamisen taidot, liittyvät sekä ammattipätevyyteen, että "Green Care -osaamiseen": a) luontoperustaisten toimintatapojen ohjausosaaminen, luontosuhteen tukeminen, b) kokemuksellisuuden ohjausosaaminen ja c) osallisuuden tunteen huomioiminen ohjauksessa.



Kuva 8. Green Care -palveluntuottajan perusosaamisvaatimukset LuontoHoivassa ja LuontoVoimassa.

Ohjaajan oma harrastuneisuus ja kokemukset luonnossa eivät yksin riitä osaamisen osoittamiseen LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatumerkeissä. Mikäli Green Care -pal-

velua tarjotaan useammassa toimipaikassa, tulee osaamisen edellytysten täyttyä kaikissa niissä.

Miten osaamisen tulisi näkyä Green Care -palvelun peruselementtien (luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus) näkökulmista:

Osaaminen/Luontoperustaisuus. Ohjaaja osaa luoda tilanne- ja paikkakohtaiset edellytykset luonnon hyvinvointivaikutustensyntymiselle. Ohjaaja tuntee erilaisia toimintatapoja ja käyttää niitä hyödyntäen luontoympäristöjä ja -elementtejä asiakaskohtaiset tavoitteet huomioiden. Ohjaaja ymmärtää luonnon ja luontosuhteen merkityksen asiakkaan terveydelle ja hyvinvoinnille. Riippuen palvelusta, ohjaaja tuntee luontosuhteen muodostumiseen ja luonnon hyvinvointivaikutuksiin liittyviä vaikutusmekanismeja riittävän hyvin. Ohjaaja osaa perustellusti käyttää luontoperustaisia toimintatapoja asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi.

Osaaminen/Kokemuksellisuus. Ohjaaja osaa suunnitelmallisesti ohjata kokemuksellisuutta (toimintaa ja havainnointia) siten, että kukin osallistuja voi löytää ohjauksen avulla itselleen sopivan ja tavoitteita edistävän tavan kokea sekä luontoympäristöä että sosiaalista ympäristöä (ohjaaja/ ryhmä/ yhteisö). Ohjaaja osaa huomioida osallistujien yksilöllisen erilaisuuden osallistujat yksilöinä. Ohjaaja osaa ohjata sallivasti siten, että jokainen voi osallistua omana itsenään omien voimavarojen puitteissa.

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

Lähde: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021.

Green Care -vastuuhenkilön nimeäminen on tarpeen Green Care -toiminnan laadun ja tavoitteellisuuden takaamiseksi, erityisesti suuremmissa organisaatioissa. Vastuuhenkilön tehtävä on huolehtia Green Care -toimintatavan ammatillisuudesta, vastuullisuudesta ja tavoitteellisuudesta. Hänen tehtävänä on huolehtia siitä, että Green Care -osaamista ylläpidetään ja jaetaan organisaatiossa, ja että uudet työntekijät perehdytetään toimintaan. Eri toimintamuodot (eläinavusteinen, puutarha-avusteinen, muu luontoavusteinen tai maatilalla tapahtuva toiminta) voivat edellyttää omia vastuuhenkilöitä. Yleensä vastuuhenkilö on palvelutoiminnanharjoittaja, joka huolehtii, että toiminta on turvallista, sujuvaa ja tarkoituksenmukaista.

Palveluntuottaja takaa Green Care -toiminnan laadun ja riittävän ammattitaidon, myös vastuuhenkilön sairastumisen ja poissaolon aikana, jalkauttamalla Green Care -osaamisen laajemmin organisaatioon. Jos kyseessä on iso organisaatio, jolla on toimintaa useissa eri yksiköissä ja toiminta on laajaa, palveluntuottaja varmistaa, että Green Care -osaamisen taso on riittävä suhteessa toiminnan laajuuteen. Green Care -toiminnan ammattitaito ja osaaminen sekä tavoitteellisuus sekä laatu taataan niin, että joka toimintayksikössä on Green Care -vastuuhenkilö, joka vastaa palveluntuottamiseen osallistuvan henkilöstön Green Care -perehdytyksestä.

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

Palvelussa tarvittava ammattitaito voi ja kaantua yrityksessä tai toimintayksikössä eri henkilöille. Green Care -osaaminen voidaan hankkia myös osittain tai kokonaan ulkopuoliselta toimijalta, esimerkiksi ostopalveluna. Tämän kaltainen yhteistyö on etu muun

muassa resurssien käytön, eri osapuolten hyvinvoinnin ja turvallisuuden kannalta.

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

4.3. Green Care -palvelun tuottamisen vastuullisuus

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

Terveystuon ammattihenkilö voi työskennellä asiakkaansa kanssa myös muualla kuin vastaanotolla, mikäli päätös siitä perustuu asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärrykseen ja sopimukseen. Oleellista on, että asiakkaan kanssa ensin keskustellaan avoi-

mesti siitä, että palveluyksikön ulkopuolella (esim. luonnossa) tavattaessa ja toimittaessa asiakkuus voi tulla ulkopuolisille ilmi. Jos asiakas hyväksyy tämän, voidaan työskennellä muualla kuin vastaanotolla.

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



Luontosuhde ≈ > ympäristövastuullisuus:

- Ympäristövastuullisuus: ympäristön ja eläinten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta huolehtiminen; luonnonvarojen (materiaalit, energia ja vesi) kohtuukäyttö; ekologiset ja eettiset hankinnat; jätteiden lajittelu ja kierrätys; kuljetusten optimointi ja vähäpäästöiset liikkumistavat. Rakennusten moni- ja uusiokäyttö.
- Vastuullinen luontosuhteen tukeminen: huomioidaan mm. asiakkaan arvot

Asiakassuhde ≈ > sosiaalinen vastuullisuus ja asiakasvastuullisuus:

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

Ammatillisuus, tavoitteellisuus ja kokonaisvastuullisuus ≈ > yhteiskuntavastuullisuus:

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

5. Reflektointi, palaute ja asiakastavoitteiden saavuttamisen arviointi

5.1. Asiakkaan reflektoinnin tukeminen

Green Care -palveluissa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus kokemusten reflektointiin, ja ohjaaja järjestää reflektoinnit asiakkaan tai asiakasryhmän kannalta sopivin menetelmin. Reflektointi, eli kokemuksen käsittely, on osa onnistuneen luontoperustaisen toiminnan ja osallisuuden yhdistämistä. Ohjaajan rooli reflektoinnissa on johdatella osallistujat pohtimaan kokemaansa. Ohjaajan ja ryhmän kanssa käytyt reflektoinnit auttavat koetun purkamisessa, tunteiden tunnistamisessa ja ilmaisemisessa, tavoitteiden asettamisessa ja

tarkastamisessa, sekä tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa.

Reflektio lisää asiakkaan tietoisuutta, mikä on suoraan yhteydessä toiminnan vaikutuksiin sekä siihen, että asiakas pystyy näkemään oman tilanteensa ja toimintansa seuraukset paremmin. Reflektoinnilla tuetaan asiakkaiden toimijuutta, joka edistää voimaantumista / voimavaraistumista yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasolla. Reflektointi on keino arvioida, onko koettu hyvinvointi edistynyt palvelun avulla.

5.2. Palautteen keruu ja käyttö

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

Suoraa asiakaspalautetta saadaan kuuntelemalla ja tarkkailemalla asiakasta toiminnan

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

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

5.3. Asiakastavoitteiden saavuttamisen arviointi

Asiakkaan hyvinvointitavoitteiden täyttyminen, eli Green Care -palvelun tuottamat ja tavoitellut muutokset hyvinvoinnissa, on keskeisin palvelun onnistumisesta kertova tekijä. Asiakkaan hyvinvointitavoitteiden asettaminen, havainnointi, seuraaminen ja/ tai mittaaminen sekä kirjaaminen ovat tärkeä osa toiminnan laadunhallintaa. Tavoitteiden

tulisi olla niin selkeästi ilmaistuja tai konkreettisia, että niiden toteutumista voidaan seurata ja tätä kautta arvioida, onko toiminta ollut vaikuttavaa. Asiakkaan hyvinvointiin liittyville tavoiteltaville muutoksille valitaan mittaus- tai muunlainen seurantamenetelmä. Tätä asiaa käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

Mikäli palvelua tarjotaan maksusitoumuksella kuntoutussuunnitelmaan perustuen, maksusitoumus edellyttää palveluntuottajalta tarkkaa dokumentointia ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisen yksilöllistä selvittämistä, mittausta tai arviointia. Näissä palveluissa pidetään säännölliset asiakkaan,

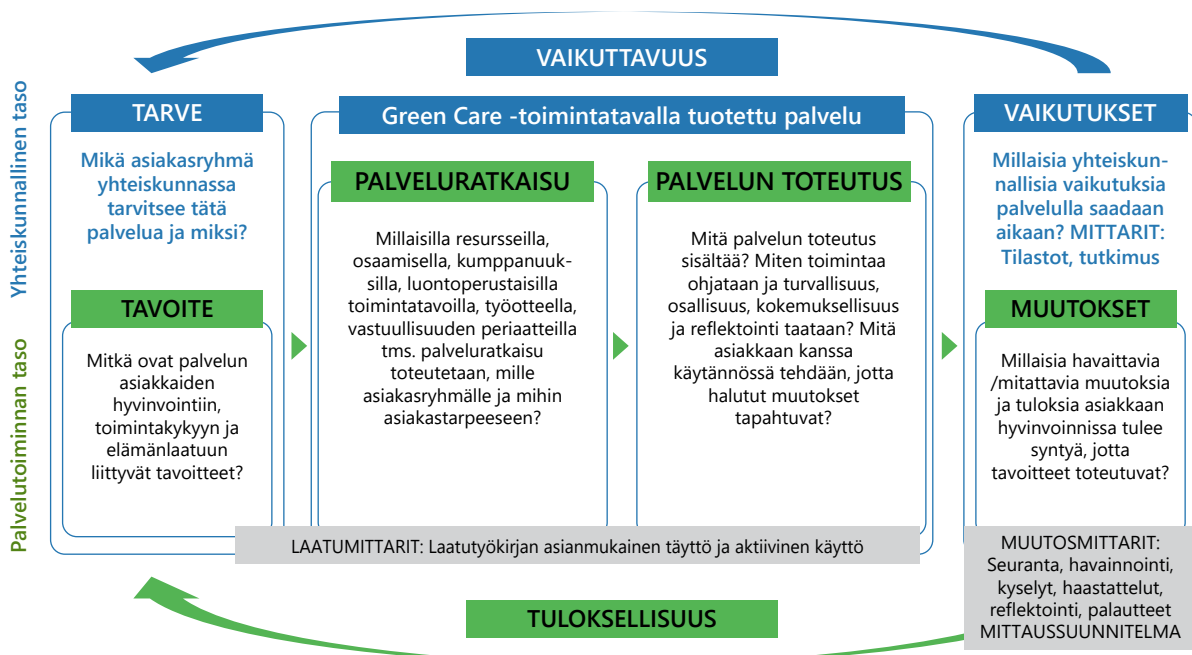
palveluntuottajan ja palvelun ostajan väliset arviointikeskustelut, joissa asiakas arvioi, miten palvelu on edesauttanut häntä pääsemään kohti omia tavoitteitaan. Arviointi- ja seurantakeskusteluissa arvioidaan sekä tavoitteiden saavuttamista, että luontoperustaista palvelua ja sen toimivuutta.

6. Green Care -palvelun vaikuttavuusketju ja vaikutukset

Green Care -palvelun vaikuttavuusketju

Green Care -palvelun vaikuttavuusketjun kuvaaminen selkeyttää palveluratkaisun ja toteutuksen suunnittelua sekä palveluntuottajalle itselleen, että erityisesti (julkisille)

palvelun ostajille. Vaikuttavuusketjun avulla pystytään tiiviisti kuvaamaan, minkälaiseen ongelmaan palvelu vastaa, minkälaisia muutoksia sillä tavoitellaan, ja minkälaisin ratkaisuin, resurssein sekä teoin tuohon tavoitteeseen pyritään. (Tykkyläinen ym. 2020).



Kuvio: Elina Vehmasto & Maija Lipponen, Luke 2021

Kuva 9. Kuviossa esitetään palvelun vaikuttavuusketjun elementit. Lisäksi kuvioista käy ilmi, miten tässä julkaisussa käytetään eri termejä, kuten tarve, tavoite, muutos, tuloksellisuus, vaikutus ja vaikuttavuus. Kuvio on muokattu Green Care -palveluiden laadunhallinnan tarpeisiin Saira Tykkyläisen, Vaikuttavuus, tekemien kuvioiden pohjalta.

Palvelun **vaikuttavuus** tarkoittaa sitä, miten hyvin se vastaa yhteiskunnallisiin **tarpeisiin** ja pienentää yhteiskunnallisia ongelmia. Kun vaikuttavuudesta halutaan saada kilpailuetu, Green Care -palvelun merkitys kannattaa kiinnittää osaksi laajempaa kokonaisuutta pohtimalla, minkälaisiin ja millaisen asiakuskunnan ongelmiin tai tarpeisiin palveluratkaisulla tarjotaan apua. Yhteiskunnallinen tarve, ongelma tai ilmiö rajataan mahdollisimman tarkasti, ja siitä johdetaan ne tavoitellut **vaikutukset**, joihin palvelulla pyritään. (ks. Kuvio 9 & lisää yhteiskunnallisten vaikutusten ja vaikuttavuuden osoittamisesta Tykkyläinen ym. 2020)

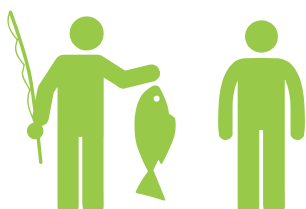
Palvelussa tavoiteltavat **muutokset**, tarkoittavat sitä, mitä asiakasryhmän hyvinvointiin, toimintakykyyn ja käyttäytymiseen liittyviä muutoksia onnistuneen palveluratkaisun ja toteutuksen seurauksena syntyy. Tavoitteen **määrittely** lähtee siitä, keiden elämää, millä tavoin ja minkä ajanjakson kuluessa pyritään saamaan aikaa muutoksia. Vaikuttavuusketjun kuvaamisessa seuraavaksi määritellään, millaisella palveluratkaisulla ja millaisen palvelun käytännön toteutuksen? **Palvelutoteutuksen** kautta tavoitellut asiakkaiden

hyvinvointimuutokset voidaan saavuttaa. Kun saavutettuja muutoksia verrataan asetettuihin tavoitteisiin, voidaan määritellä palvelun **tuloksellisuus**. (ks. kuvio 9)

Jos saavutetut muutokset ovat kestäviä ja asiakasmäärät suhteellisen suuria, ne voivat ennen pitkää heijastua laajemmalle yhteisöön vaikutuksina ja lopulta yhteiskunnallisena vaikuttavuutena. Green Care -palvelun vaikuttavuus on sitä, onnistutaanko lähtökohtana ollutta yhteiskunnallista tarvetta tai ongelmaa pienentämään. Käsillä olevassa laatutyökirjassa keskitytään **yhteiskunnallisen tason** vaikutusten sijasta palvelun tuottamiin asiakaskohtaisiin hyvinvointimuutoksiin ja niiden kautta palvelun tuloksellisuuteen. (ks. kuvio 9 ja Tykkyläinen ym. 2020)

Selkeät, tarvittaessa päivitettävät, pääosin laadulliset kuvaukset, jotka osoittavat kuskakin kysymyksessä, miten laadukkaasti, ja vaaditut kriteerit täyttäen, palvelun osatekijät toteutuvat, toimivat yhtenä Green Care -palveluratkaisun ja toteutuksen laatumittarikoelma. (ks. kuvio 9)

Vaikuttavuusketjun avulla pystytään tiiviisti kuvaamaan, minkälaiseen ongelmaan tai tarpeeseen palvelu vastaa, minkälaisia muutoksia sillä tavoitellaan, ja minkälaisin ratkaisuin, resurssein sekä teoin tuohon tavoitteeseen pyritään.



Green Care -palvelun tuloksellisuuden mittaamisesta ja mittariston valinnasta:

- Green Care -palvelulla tavoitellun muutoksen tulee olla SMART:
- Saavutettavissa
- Mitattavissa
- Aikaan sidottavissa
- Rajattavissa
- Tarpeesta johdettavissa

Lisäksi tavoiteltu muutos tulee mitoitaa suhteessa käytettävissäsi oleviin resursseihin. Sama pätee muutoksen mittaamistapojen ja mittariston valintaan.

Muutoksia kannattaa mitata sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Määrällistä numerotietoa keräävien mittareiden lisäksi myös laadulliset ja subjektiiviset mittarit ovat tärkeitä. Vaikka esimerkiksi toimintakyvyn kehittymisen seuraamiseen löytyy objektiivisia mittareita, asiakkaan tai hänen lähipiirinsä kokemaa hyvinvoinnin tai elämänlaadun muutosta voidaan usein mitata vain laadullisesti. Sekä määrällisistä että laadullisista mittareista on monenlaisia versioita. Eri vaihtoehtoista kannattaa valita laajasti käytettyjä, mielellään tutkimuksissa validoituja, mittareita. Niillä kerätty tieto on luotettavaa, ja palvelun tuottamia muutoksia voi vertailla.

Palvelun laatumittaristo kannattaa suunnitellaan niin, että sen avulla pystytään tuottamaan tietoa palvelun kaikille keskeisille sidosryhmille, jotka ovat usein kiinnostuneita hiukan erilaisesta tiedosta. Hyvä mittaristo ei ole palveluntuottajalle rasite, vaan se tukee vahvasti palvelun tuottamisen arkea, palvelun jatkuvaa arviointia ja kehittämistä sekä palvelun tuloksellisuuden viestintää erilaisille sidosryhmille. Siksi mittaristosta olisi hyvä löytyä sekä palveluntuottajan toiminnanohjausta palvelevia mittareita ja kohderyhmää koskevia muutosmittareita. Selkeää linkkiä yhteiskunnallisen tason vaikuttavuuteen kannattaa myös tavoitella.

Lähde: Tykkyläinen ym. 2020.

Kun muutosmittarit on valittu, tehdään tiedonkeruu- ja mittaussuunnitelma. Mittaussyunnitelmasta (ks. Taulukko 2) tulee käydä ilmi: mitä mitataan; keneltä tieto kerätään; millä tavalla tieto kerätään; ja kuinka usein tieto kerätään. Hyvä mittaussyunnitelma

vastaa myös kysymyksiin: Kenen vastuulla on minkäkin tiedon kerääminen? Kuka kerää yhteen ja analysoi kerätyn tiedon, ja kuinka usein se tehdään? Miten tuloksista viestitään millekin sidosryhmälle, miksi, millä keinoin, missä ja kuinka usein? (Tykkyläinen ym. 2020)



Taulukko 2. Esimerkki kuvitteellisen Green Care -palvelun tiedonkeruu ja mittaussuunnitelmas-
ta. Kuvio muokattu Saila Tykkyläisen, Vaikuttava Yritys Oy:n, koulutusmateriaalien pohjalta.

Asiakasryhmä	Tavoite / Muutos	Seurattava asia	Miten ja millaisilla keinoin (reflektointi, palaute, muut mittarit ja seurantatavat) tavoitteen saavuttamista seurataan
Luontovoiman asiakasryhmä	Aktivoituminen, virkistymien (esim. työhyvinvointipäivässä)	Asiakkaan vireys-tila ja aktiivisuus (välittömästi havaittava, esim. hyväntuulisuus ja energisyys; jälkepäin: kehonkieli, tunnetilat, osallistumisen lisääntyminen	<p>Reflektointi yhdessä asiakkaan kanssa koko palvelun ajan – vähintään alussa ja lopussa</p> <p>Kysytään tavoitteen saavuttamisesta palautetta palvelun tai palvelujakson jälkeen asiakkaalta ja/ tai palvelun tilaajalta suullisesti ja/ tai palautelomakkeella</p> <p>Palvelunohjaaja reflektoi ja kirjaa muistiin ohjaustilan-teen sujuvuuden ja muut havainnot palvelun aikana</p>
Luuntohoivan asiakasryhmä	Yhteistyötai-tojen kehittyminen (esim. autistisella nuorella)	Empatiakyvyn lisääntyminen (välittömästi havaittava, esim. kyky ymmärtää omasta toimin-nasta aiheutuvia eläimen reaktioita)	<p>Reflektointi yhdessä asiakkaan kanssa koko palvelun ajan</p> <p>Kysytään tavoitteen saavuttamisesta palautetta palvelujakson jälkeen suullisesti ja/ tai palautelomak-keella nuorelta ja mahdollisesti hänen läheisiltään, sidosryhmiltään ja/ tai palvelun tilaajalta /lähettävältä taholta</p> <p>Palvelunohjaaja havainnoi jatkuvasti asiakasta ja tämän reaktioita, reflektoi myös omaa toimintaansa ja kirjaa muistiin ohjaustilanteen sujuvuuden ja muut havaintonsa palvelusta ja palvelujaksosta ja mahdol-liset mittaustulokset</p>

Huolella valittu laatumittaristo tukee palveluntuottamisen arkea.



7. Green Care -palvelun turvallisuus

7.1. Palvelun fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus

Green Care -palvelussa on tärkeää huolehtia sekä asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä että sosiaalisesta turvallisuudesta. Turvallisuuden nelikenttä-taulukossa (Taulukko 3) on kuvattu tarkemmin, mitä turvallisuus tarkoittaa fyysisen ympäristön (luontoympäristö ja rakennettu ympäristö), psyykkisen ympäristön (pelot, muut psyykkiset tekijät) sekä sosiaalisen ympäristön (henkilökunta, ohjaaja ja ryhmä) tasolla.

Fyysinen ympäristö ja turvallisuus

Laadukas Green Care -toiminta edellyttää ennakoivaa turvallisuussuunnittelua. On tärkeää varmistaa fyysinen turvallisuus rakennetussa ja luonnon ympäristössä (ks. Tukesin sivut). Turvallisuussuunnitelman tulee kattaa fyysiset toimintaympäristöt (kuten luontokohteet, maatilat, puutarhat, vesistöt), sekä myös satunnaiset vierailukohteet ja niihin liittyvät turvallisuuteen liittyvät riskitekijät.

Psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus fyysisen ympäristön tasolla tarkoittaa sitä, että asiakkaan mahdollisista pelkokokemuksista on huolehdittava, vaikka kyseessä olisivatkin ns. irrationaaliset luontopelot. Tärkeää on huolehtia psyykkisestä turvallisuudesta sil-

loinkin, kun pyritään laajentamaan totuttuja kokemisen tapoja (ns. mukavuusaluetta), jolloin ohjaaja ammattitaitonsa pohjalta arvioi, voiko riittävän turvallisesti altistaa pelolle. Tärkeää on myös informoida mahdollisista riskeistä sekä ohjeistaa hätätilanteissa toimimisen varalle.

Sosiaalinen ympäristö ja turvallisuus

Sosiaalisen ja psyykkisen turvallisuuden lähtökohtana on palveluntuottajan ammattitaito ja ohjausosaaminen. Sosiaalisen ympäristön näkökulmasta tulee huolehtia siitä, että palvelussa on riittävästi Green Care -koulutusta ja ohjausosaamista omaavaa henkilökuntaa.

Psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus sosiaalisen ympäristön tasolla tarkoittaa turvallista ja luottamuksellista ilmapiiriä, jossa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeet ja kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Tärkeää on myös luottamuksellinen yhteydenpito asiakkaan ja hänen tukiverkostonsa kanssa sekä suunnitelma, miten toimitaan, jos sosiaalinen tai psyykkinen turvallisuus vaarantuu.

Psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus tarkoittaa luottamuksellista ilmapiiriä, jossa huomioidaan asiakkaan tarpeet, kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.



Taulukko 3. Turvallisuuden nelikenttä tulee huomioida Green Care -palvelun toteutuksessa. (Lähde: Salonen ym. 2021)

	1. Fyysinen ympäristö (luontoympäristö/ eläimet ja rakennettu ympäristö)	2. Sosiaalinen ympäristö (ihmissuhteet: henkilökunta, ohjaaja, ryhmä)
A. Fyysinen turvallisuus	<p>Riskit: esim. eksyminen, tapaturmat → Green Care -palvelussa on tärkeää:</p> <ul style="list-style-type: none"> Huolehtia fyysisestä turvallisuudesta: esimerkiksi etäällä asumuksista olevissa luontokohteissa tai eläinten kanssa toimiessa edellytetään ennakoivaa turvallisuussuunnittelua (kts. Tukesin sivut). 	<p>Riskit: esim. puutteet henkilökunnan mitoituksessa → Green Care -palvelussa on tärkeää:</p> <ul style="list-style-type: none"> Huolehtia, että on riittävästi henkilökuntaa, jolla on myös tarvittava GC-koulutus. Ympäristö mahdollistaa eri vuoro-vaikutuksen muodot (luontoyhteyden, yksilö- ja ryhmätyöskentelyn ohjaaminen).
B. Psyykkinen ja sosiaalinen turvallisuus	<p>Riskit: esim. luontoon tai ilmastonmuutokseen liittyvät pelot → Green Care -palvelussa on tärkeää:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakkaiden mahdollisten pelkojen huomioiminen, vaikka kyseessä olisivatkin esim. irrationaaliset pelot tai globaali ilmastonmuutos. Huolehtia psyykkisestä turvallisuudesta silloinkin, kun pyritään laajentamaan totuttuja kokemisen tapoja (ns. mukavuusalueita); ohjaaja ammattitaitonsa pohjalta arvioi voiko lähteä turvallisesti altistamaan pelolle. Tutkimusten mukaan mm. sosiaalinen tuki (ohjaaja + ryhmä) vähentää ja lievittää pelkoja. Mahdollisista riskeistä kertominen sekä ohjeet hätätilanteissa toimimisen varalle. 	<p>Riskit: esim. turvaton ilmapiiri tai epäluottamusta ohjausta tai ryhmää kohtaan → Green Care -palvelussa on tärkeää:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ammattitaitoinen ohjaus, joka tarkoittaa mm. seuraavaa: Sallivan, turvallisen, tasa-arvoisen ja kunnioittavan ilmapiirin luominen sekä turvallisuuden tunteen ylläpitäminen toiminnassa (ohjaajan saatavilla olo) ja jo suunnitteluvaiheessa (esim. erityistarpeet kommunikoinnissa) Osallisuuden kokemuksen (mm. vaikutusmahdollisuudet) ja itsemääräämisoikeuden mahdollistaminen henkilön yksilölliset tarpeet huomioiden. Luottamuksellinen yhteydenpito asiakkaan ja hänen tukiverkostonsa kanssa (esim. salassapitovelvollisuus). Suunnitelma, miten toimitaan, jos turvallisuuden tunne ei toteudu.



7.2. Palvelukohtainen turvallisuusasiakirja

Laadukas Green Care -toiminta edellyttää ennakoivaa turvallisuussuunnittelua. Turvallisuussuunnittelu on erityisen tärkeää, kun toimitaan etäällä asumuksista olevissa luontokohteissa tai eläinten kanssa. Näin varmistetaan turvallinen toiminta rakennetussa ja luonnon ympäristössä (Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, 2021).

Yleisessä pelastussuunnitelmassa käydään yleensä läpi vain toimitilan sisällä tai sen välittömässä läheisyydessä tapahtuvien riskien hallinta. Yleinen koko organisaatiota koskeva

pelastussuunnitelma tms. ei riitä, mikäli siinä ei ole huomioitu sellaisia luonnon ympäristöjä tai eläinten käyttöä, jota kyseinen palvelu sisältää. Green Care -palvelussa on luonnonympäristöt ja eläimet keskeisessä asemassa, ja siksi se vaatii toimintaan kohdennetut turvallisuusasiakirjat.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Tukes, on laatinut ohjeet turvallisuusasiakirjan tekemiselle. Ohjeet löytyvät viraston sivuilta: www.tukes.fi.

Green Care -palvelun asianmukainen turvallisuusasiakirja:

- noudattaa palveluun/palvelukokonaisuuteen liittyviä lakeja ja määräyksiä.
- perustuu palveluun/ palvelukokonaisuuteen liittyvään riskikartoitukseen.
- sisältää turvallisuussuunnitelmat jokaiselle toimintaympäristölle, joissa kyseistä palvelua toteutetaan käytännössä.
- sisältää toimintaohjeet vaaratilanteisiin.
- sisältää puhelinnumerot ja yhteystiedot, joita tarvitaan mahdollisessa tapaturma-/ hätätilanteessa.
- sisältää toimintaympäristön osoite- tai koordinaattitiedot (myös maastokohteen, jos toiminta tapahtuu maastossa).
- huomioi myös eläimiin liittyvät turvallisuusriskit sekä eläinten fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden.
- huomioi myös psyykkiseen ja sosiaaliseen turvallisuuteen vaikuttavat tekijät.

Lähde: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021.

7.3. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluntuottajien laadunhallinnan väline, jonka avulla voidaan seurata ja kehittää koko yrityksen toimintaa. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira, on laatinut sosiaali- ja terveyspalveluille omavalvontasuunnitelman tekoon ohjeet ja lomakepohjan, jotka löytyvät viraston sivuilta. Valvira määräyksen mukaan uusien yksityisten luvanvaraisten terveydenhuollon palvelujen tuottajien on laadittava omaval-

vontasuunnitelma ennen toiminnan aloittamista. Omavalvontasuunnitelma kuuluu viranomaisvalvonnan piiriin. Omavalvontasuunnitelmassa sisältää samoja asioita kuin Green Care -laatutyökirja, mutta siinä käydään läpi koko palvelun tuottajan toiminta, toisin kuin laatutyökirjassa, joka koskee vain sitä palvelua tai palvelukokonaisuutta, sitä toimintaa, jolle laatumerkkiä haetaan. (ks. lisää: Termien selitysluku)

8. Laatu- ja turvallisuustekijöitä eri Green Care -toimintamuodoille

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

miten pyritään takaamaan turvallinen, eettinen ja laadukas toimintatapa.

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

Eläinavusteinen toiminta

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

Puutarhatoiminta

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

Maatiloilla tapahtuva Green Care -toiminta

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

Muu luontoperustainen toiminta

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

9. Käytetyt termit

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

Green Care -laatumerkkiä haetaan palvelu- tai palvelukokonaisuuskohtaisesti. Palvelukokonaisuudelle merkkiä voidaan hakea silloin, kun hakija pystyy kuvaamaan kokonaisuuden helposti yhdessä laatutyökirjassa. Toisin sanoen palvelukokonaisuuteen liittyvien palveluiden yksittäiset perusominaisuudet ovat riittävän samantyyppisiä.

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

Green Care -toimintatavan **perusedellytykset** ovat ammatillisuus ja osaaminen; tavoitteellisuus; sekä vastuullisuus. Green Care -toimintatavan **peruselementit** ovat luonto ja luontosuhde; toiminta ja kokemuksellisuus; sekä yhteisö ja osallisuus.

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

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

Luontoperustainen **menetelmä** tarkoittaa vakiintunutta työkäytäntöä, jossa systemaattisesti ja tavoitteellisesti hyödynnetään luon-

toelementtejä ja -ympäristöjä (esimerkiksi mielipaikkaharjoitus).

LuontoHoiva -termissä "hoiva" viittaa sosiaali- ja terveystalve-luihin. Hoiva-termiin sisältyy avuntarvetta ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen ylläpitoa ja edistämistä. "LuontoHoiva" -kirjoitusasu voi katsoa viittaavan erityisesti laatumerkkeihin. "Luontohoiva" -kirjoittamisasu voi viitata palveluiden yleisiin ominaisuuksiin, kun termi on alkanut vakiintua suomalaisten Green Care -palveluiden kuvaamisessa.

LuontoVoima -termissä "voima" viittaa saanaan voimaantuminen tai voimavaraistuminen, jotka kuvastavat luonnon elvyttäviä vaikutuksia. Voimaantumiseen liittyy keskeisesti osallisuuden tunteen tukeminen sekä reflektointi, eli kokemuksen käsittely. "LuontoVoima" -kirjoitusasu voi katsoa viittaavan erityisesti laatumerkkeihin. "Luontovoima" -kirjoittamisasu voi viitata palveluiden yleisiin ominaisuuksiin, kun termi on alkanut vakiintua suomalaisten Green Care -palveluiden kuvaamisessa.

Osallisuus tarkoittaa, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa jotakin kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi ja kunnioitetuksi omana itsenään ja voi vaikuttaa asioiden kulkuun. Osallisuus edellyttää yhteyttä sekä omiin että yhteisiin voimavaroihin. Osallisuuden kokemus vaikuttaa siihen, millaisen osan toimintakyvystään ihminen pystyy ottamaan käyttöönsä. Osallisuuden tunne tukee terveyttä ja kokemusta hyvinvoinnista. Osallisuus Green Care -toiminnassa on keskeinen ja monitahoinen asia. Osallisuuden kokemusta pidetään yhtenä Green Care -toiminnan peruselementeistä, joka vaikuttaa merkittävästi asiakkaan hyvinvointitavoitteiden saavuttamiseen. Osallisuuden tunteen vahvistuminen on samalla Green Care -palveluiden asiakastavoite. Osallisuus rakentuu asiakkaan hyvinvointia lisäävien tekijöiden tukemana. Tärkeää on asiakasosallisuus, jolloin asiakkaan näkökulma ja koke-

mus on kaiken keskiössä, ja hänet kohdataan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Asiakasosallisuutta on se, että asiakas voi osallistua palvelun tavoitteiden asettamiseen, palvelun kulun suunnitteluun sekä palvelun ja sen tuomien hyvinvointimuutosten arviointiin. Kokemuksen käsittely ja hyvinvointimuutosten arviointiin osallistuminen tukee asiakkaan kokonaisvaltaista kuntoutumis- tai voimaantumisen prosessia.

Green Care -palveluissa osallisuus tarkoittaa yhteyden kokemusta ihmisiin ja luontoon. Osallisuuden tunnetta Green Care -palveluissa voi vahvistaa yhteisö, mielekäs tekeminen, mieleinen ympäristö tai eläimet. Vuorovaikutteinen kokemus esimerkiksi eläimen, ympäristön tai muun luontoelementin kautta voi mahdollistaa osallisuuden kokemuksen, vaikka kokisi ihmisyhteisössä ulkopuolisuutta ja osattomuutta. Tämän osallisuuden ja yhteyden tunteen on mahdollista laajentua myös ihmisiin ja ihmisyhteisöihin.

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

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

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

Omaevalvontasuunnitelma kuuluu viranomaisvalvonnan piiriin. Valvira määräyksen mukaan uusien yksityisten luvanvaraisten terveydenhuollon palvelujen tuottajien on laadittava omaevalvontasuunnitelma ennen toiminnan aloittamista. Omaevalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen ja muun osallistumisen keinoin. Valviran määräyksessä asiakasturvallisuuteen on katsottu kooluvan henkilöstön määrä, rakenne, sijaisten käytön periaatteet ja tiedot siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan. Omaevalvontasuunnitelma tulee päivittää, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Laki ei velvoita automaattisesti lähettämään omaevalvontasuunnitelmaa valvontaviranomaiselle eikä myöskään kunnalle. Sen sijaan asiakirja on pidettävä julkisesti

nähtävänä. Lupa- ja valvontaviranomaisilla on oikeus saada pyynnöstä käyttöönsä oma-valvontasuunnitelman lisäksi myös muut omavalvontaa koskevat asiakirjat, kuten esimerkiksi toimintaohjeet ja seuranta-asiakirjat. Kunnat voivat pyytää omavalvontasuunnitelman myös kilpailuttamisen yhteydessä tai valvontatehtävää toteuttaessaan. Veroviranomainen pyytää omavalvontasuunnitelman verotarkastuksen yhteydessä.

Ilmoituksen varainen yksityinen sosiaalipalvelu on sosiaalihuollon rekisteriin ilmoitettava palvelu, jolloin sen tuottajalla tulee olla sosiaali- tai terveysalan koulutus, ja toiminnan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain mukaiset edellytykset. Lain ja säädösten tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Yksityiset palveluntuottajat, lähinnä yritykset, järjestöt ja säätiöt, voivat myydä palvelujaan joko kunnille, kuntayhtymille tai suoraan asiakkaille. Muista kuin ympärivuorokautista hoivaa tarjoavista yksityisistä sosiaalipalveluista tehdään ilmoitus omaan kuntaan tai kuntayhtymään, ja palvelun voi aloittaa, kun ilmoitus on tehty ja kunta on hyväksynyt palvelukonaisuuden. Kunnasta tai kuntayhtymästä ilmoitus yksityisestä sosiaalipalvelusta menee lausunnon kanssa aluehallintovirastoon käsiteltäväksi. Mikäli ilmoitus hyväksytään aluehallintovirastossa, palvelu rekisteröidään aluehallintovirastojen ja Valviran yhteinen yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien Valveri-rekisteri. Sosiaalipal-

velut ovat arvonlisäverottomia tietyin edellytyksin, joista yksi on palvelun rekisteröinti sosiaalihuollon rekisteriin. "Green Care -palvelu" ei voi olla yksityinen sosiaalipalvelu, koska sen nimistä palvelua ei tunneta sosiaalihuoltolaissa. Sen sijaan yksityinen sosiaalialan palveluntuottaja voi tarjota Green Care -toimintatavalla palvelua, jota edellä mainitut edellytykset täyttävä yrittäjä voi myydä "sosiaalisena kuntoutuksena", "päivätoimintana", "sosiaaliohjauksena" tai muuna lain mainitsemana.

Muu ilmoituksen varainen elinkeinotoiminta. Psykologien, lääkäreiden, hammaslääkäreiden, sairaanhoitajien, puhe-terapeuttien ja muiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden sekä kuntahoitajan, hierojan, fysioterapeutin, lääkintävoimistelijan, lasten ja nuorten huollon, lasten päiväkodin, vammaisten, vanhusten tai päihdehuollon tai muiden vastaavien sosiaalihuollon palvelujen tarjoajien on ilmoitettava toiminnastaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle, joka pitää terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä. Lisäksi heidän tulee ilmoittaa toiminnastaan kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnalle tai kunnan terveydensuojeluviranomaisille.

Luvanvaraiset yksityiset terveydenhuollon palvelut. Kaikki ympärivuorokautisen hoivan palvelut ovat luvanvaraisia, samoin muut yksityiset terveydenhuollon palvelut. Näille palveluille haetaan lupaa aluehallintovirastosta, eikä palvelua saa aloittaa ennen kuin lupahakemus on hyväksytty.



10. Lähteet

Alen Karita, Hirvonen Auli, Koski Katriina & Veteli Hannele, 2015. 10 syytä valita Green Care -palveluja. Etelä-Suomen maa- ja kotitalousnaiset, Agrisociale-hanke.

Anoschkin Katja, 2019. Vaikuttavuuden jäljillä: Opas yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kehittämiseen. HyvänMitta-hanke, Kela, Me-säätiö, Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriö, Sitra, Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA ja valtioneuvoston kanslia. Saatavilla 12.1.2021: www.hyvanmitta.fi/vaikuttavuusviestinta/vaikuttavuusviestinnan-tyokirja

Eskelinen Päivi, Smeds Pia, Soini Katriina, Tuohimetsä Saara & Vehmasto Elina, 2018. Hyvinvointia luonnonvesistä: Vesiympäristöstä palveluja arkeen, matkailuun, opetukseen sekä sosiaali- ja terveyssektorille. Luonnonvarakeskus, Luke. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-664-3

Green Care Finland ry:n verkkosivut: www.gcfinland.fi

Hirvonen Johanna & Skyttä Teija, 2014. Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut: opas asiakastyöhön ja palveluiden kehittämiseen. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-430-5

Ilmarinen Katja & Salonen Kirsi, 2019. Näkökulmia laadukkaaseen Green Care -palveluun s. 201-209. Ylilauri Martta & Yli-Viikari Anja, 2019. Kohti luonnollista hyvinvointia – Näkökulmia luontoperustaisen toiminnan kehittämiseen. Vaasan yliopisto, Levón-instituutin julkaisuja. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-861-0

Isola Anna-Maria, Kaartinen Heidi, Leemann Lars, Lääperi Raija, Schneider Taina, Valtari Salla & Keto-Tokoi Anna. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. THL:n Työpäpaperi 33/2017. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0

Konttinen Lea, Soini Katriina & Vehmasto Elina, 2013. Keskustelupaperi. Kestävää hyvinvointia luonnosta. Julkistettiin Sitran Luonnosta hyvinvointia ja uutta palveluliiketoimintaa -tilaisuudessa 13.6.2013. Saatavilla: www.scribd.com/doc/148717783/Keskustelupaperi-Kestavaa-Hyvinvointia-Luonnosta-2013-6-12

Lipponen Maija & Vehmasto Elina, 2021. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan laatu ja vaikuttavuus: käsikirja. Luonnonvarakeskus. Helsinki. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:978-952-380-175-2

Luke, THL & GCF ry 2018. Suomalainen Green Care: LuontoHoivan ja LuontoVoiman laatutyökirja. Vehmasto Elina, Luonnonvarakeskus, Kettunen Marika, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos & Green Care Finland ry. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018082834197

Moriggi Angela, 2021. Green Care practices and place-based sustainability transformations: A participatory action-oriented study in Finland. Wageningen University. <https://doi.org/10.18174/544553>

MTT, THL & Lapin AMK 2014. Green Care -työkirja. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuslaitos, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ja Lapin Ammattikorkeakoulu. Saatavilla 2.7.2021: portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/green-care-tyokirja_1.pdf

Pylkkänen Päivi & Skyttä Teija, 2016. Tienviittoja hoivamaatilatoimintaan. Pylkkänen P., Skyttä T. (Toim.), Tienviittoja hoivamaatilatoimintaan. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-584-5

Ruoho Jaana & Vehmasto Elina, 2018. Laatumerkit Green Care -brändin ja palveluiden laadun kehittämisessä. s. 7–). Julkaisussa: Vehmasto Elina (toim.) 2018. Kehittämiskertomuksia Green Care -koordinaation liepeiltä. Luonnonvarakeskus, Luke. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-598-1

Salonen Kirsi, 2020. Kokonaisvaltainen luontokokemus hyvinvoinnin tukena. Saatavilla: urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1563-4

Salonen Kirsi, Hirvonen, Johanna, Ilmarinen, Katja, Paakkolanvaara, Jane-Veera, Peuranie-mi, Teemu & Saarinen, Suvi, 2021. Turvallisuuden moninaisuus Green Care -toiminnassa. Kuntoutus 44 (2).

Sitra, 2013. Luonnonlukutaito – luo liiketoi-mintaa vihreästä hyvinvoinnista. Suomen it-senäisyyden juhlarahasto. Saatavilla: www.sitra.fi/julkaisut/muut/Luonnonlukutaito.pdf

Soini Katriina, Ilmarinen Katja, Yli-Viikari Anja & Kirveennummi Anna, 2011. Green Care so-siaalisena innovaationa Suomalaisessa pal-velujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 76 (3), s. 320–331. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/urn:nbn:fi-fe201209117839

Soini Katriina & Vehmasto Elina, 2014. Koh-ti suomalaista Green Care -toimintatapaa s. 8-28. Julkaisussa: Vehmasto Elina (toim.) Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suo-messa. Maa- ja elintarviketalouden tutkimus-laitos, MTT Kasvu 20. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-487-509-7

Soini Katriina, 2014. Luonnosta hoivaa ja voi-maa – Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuslaitos, MTT Kasvu 21. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-487-510-3

Soini Katriina, Eskelinen Päivi, Smeds Pia, Tuohimetsä Saara & Vehmasto Elina, 2019. Wellbeing from blue spaces. Natural Resources Institute Finland (Luke). Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-686-5

Talentia ry, 2017. Arvot, arki ja etiikka – Sosi-aalialan ammattihenkilöstön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammatti-järjestö, Talentia ry. Saatavilla 2.7.2021: talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet

Turku AMK, TAMK, Sivis ja SeAMK, 2019. So-tenavigaattori-verkkosivut, SoteNavi-hanke, ESR. Turun Ammattikorkeakoulu, Tampereen Ammattikorkeakoulu, Opintokeskus Sivis ja Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Saatavilla: sotenvigaattori.fi

THL 2020. Edistääkö toiminta osallisuutta? Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen, THL:n verkkosivu www.thl.fi. Viitattu 2.10.2020.

Tolvanen Taimi & Jääskeläinen Arja, 2016. Osallisuutta vahvistavan, luontoon tukeu-tuvan kuntoutustoiminnan malli: Luontoa elämään, luontoa kuntoutukseen -teema-julkaisu 1/3. Lapin ammattikorkeakoulu. Julkaisun pysyvä osoite: urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-151-1

Tolvanen Taimi, 2017. Opas yksilökeskeiseen luontotoiminnan suunnitteluun: Luontoa elämään, luontoa kuntoutukseen -teemajulkaisu 2/3. Lapin ammattikorkeakoulu. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-161-0](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-316-161-0)

Tukes 2021. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto, Tukes, verkkosivut. www.tukes.fi. Viitattu 12.1.2021.

Tykkyläinen Saila, Vehmasto Elina, Lipponen Maija & Lilja Taina: 2019. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuusvalmennus: sähköinen työkirja. Luonnonvarakeskus, Luke. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-900-2](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-900-2)

Valvira 2021. Omavalvontasuunnitelma. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valviran verkkosivut. www.valvira.fi. Viitattu 12.1.2021.

Vehmasto Elina, 2014. Green Care -palvelutyypit Suomessa s. 29–48. Julkaisussa: Vehmasto Elina (toim.) Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuslaitos, MTT Kasvu 20. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-487-509-7](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-487-509-7)

Vehmasto Elina, 2018. Miten suomalainen Green Care -käsite asettuu kansainväliseen kontekstiin? s. 32–33. Julkaisussa: Vehmasto Elina (toim.) 2018. Kehittämiskertomuksia Green Care -koordinaation liepeiltä. Luonnonvarakeskus, Luke. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-598-1](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-598-1)

Vehmasto Elina, 2019. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan vaikuttavuuden todentaminen edellyttää monimuotoisia tutkimusmenetelmiä. s. 24–28. Julkaisussa: Lipponen Maija & Vehmasto Elina, 2019. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta. Luonnonvarakeskus,

Luke. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-864-7](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-864-7)

Vehmasto Elina, 2019. Luontoperustaisten hyvinvointipalveluiden kirja Euroopassa ja Suomessa. s. 178–189. Julkaisussa: Ylilauri Martta & Yli-Viikari Anja, 2019. Kohti luonnollista hyvinvointia – Näkökulmia luontoperustaisen toiminnan kehittämiseen. Vaasan yliopisto, Levón-instituutin julkaisuja. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-861-0](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-861-0)

Vehmasto Elina, Iijolainen Maarika & Kero Saija-Riina, 2019. Hyvinvointia vesiluonnosta – Blue care, Blue health ja Blue wellbeing. s. 190–200. Julkaisussa: Ylilauri Martta & Yli-Viikari Anja, 2019. Kohti luonnollista hyvinvointia – Näkökulmia luontoperustaisen toiminnan kehittämiseen. Vaasan yliopisto, Levón-instituutin julkaisuja. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-861-0](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-861-0)

Yli-Viikari Anja & Vehmasto Elina (toim.) 2014. Luonto hyvinvoinnin lähteenä – suomalainen Green Care. Maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Ruralia-instituutti ja Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä, Voimaa!-hanke. Saatavilla: portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf

Yli-Viikari Anja & Smeds Pia, 2019. Green Care – Maatilatoimijan työkalupakki. Luonnonvarakeskus, Vaasan yliopiston Levón-instituutti Centria-ammattikorkeakoulu. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-692-6](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-326-692-6)

Ylilauri Martta & Yli-Viikari Anja, 2019. Kohti luonnollista hyvinvointia – Näkökulmia luontoperustaisen toiminnan kehittämiseen. Vaasan yliopisto, Levón-instituutin julkaisuja. Julkaisun pysyvä osoite: [urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-861-0](https://nbn-resolving.org/urn.fi/URN:ISBN:978-952-476-861-0)

OSA II

LuontoVoiman ja LuontoHoivan laatutyökirja



Johdanto osaan II

Laatutyökirjan käyttötarkoitukset

Green Care -palvelun laadunhallinta

Käsikirjaosassa I kuvattiin, mitä suomalainen Green Care -toimintatapa tarkoittaa. Laatutyökirjan osan II kysymykset on tarkoitettu Green Care -palvelun kehittämisen tueksi ja palvelun laadunhallinnan työkaluksi sekä laatumerkin hakudokumentiksi. Täytetty työkirja toimii dokumenttina, jonka avulla on mahdollista osoittaa asiakkaalle ja sidosryhmille, millä periaatteilla Green Care -palvelua tuotetaan, mikä siitä tekee Green Care -palvelun sekä miten sen vaikutuksia arvioidaan ja laadun hallitaan.

Green Care -palvelujen peruslaatuvaatimukset ovat samat kuin muilla vastaavilla palveluilla. Laadunhallinnan lähtökohtana on lainsäädäntö, ja sitä tarkentavat muut ohjeet ja suositukset. Green Care -laatutekijät täydentävät palvelun peruslaatua.

Yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluita koskee lisäksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston, Valviran, ohjeistama ja vaatima omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa kysytään osin samoja asioita kuin tässä laatutyökirjassa, mutta toisin kuin

Laatutyökirjan täyttöohjeet

Ennen täyttämistä tämä työkirja tallennetaan omalle tietokoneelle, jonne myös täytetty versio tallennetaan. Omaa laatutyökirjaa päivitetään silloin, kun palvelun ominaisuuksiin tulee merkittäviä muutoksia. Laatutyökirjalle määritellään vastuuhenkilöt, jotka vastaavat sen päivittämisestä sekä uuden henkilöstön perehdyttämisestä sen käyttöön.

Green Care -toiminnan linkittyminen uskotavasti asiakkaan tavoitteisiin on erittäin keskeinen kohta, kun laatulautakunta arvioi hakemusta. Laatutyökirjasta tulee ilmetä:

- a. mikä on palvelun asiakasryhmä, (tai -ryhmät),
- b. toiminnan tavoitteet ko. asiakasryhmälle, (tai -ryhmille),

tässä, siinä käydään läpi koko yrityksen toiminta. Omavalvontasuunnitelma kuuluu viranomaisvalvonnan piiriin. Toisin kuin omavalvontasuunnitelma laatutyökirja keskittyy Green Care -palvelun piirteiden kuvaukseen, ja se on tarkoitettu tietyn yksittäisen palvelun tai palvelukokonaisuuden laadunhallinnan apuvälineeksi, ei ole koko yrityksen toiminnan laadunhallinnan välineeksi.

Laatumerkkien haku

Julkaisun laatutyökirjan osa II on myös Green Care LuontoHoivan tai LuontoVoiman laatumerkkien hakudokumentti. Osassa I siis kerrotaan, mitä suomalainen Green Care -toimintatapa tarkoittaa, ja osan II kysymysten avulla palveluntuottaja kuvaa palvelun, jolle hän hakee LuontoHoivan tai LuontoVoiman laatumerkkiä. Laatutyökirjan rinnalle tarvitaan aina turvallisuusasiakirja, joka käsittelee sitä palvelua ja toimintaympäristöä tai toimintaympäristöjä, jolle merkkiä haetaan.

LuontoVoima ja LuontoHoiva -laatumerkkien haun voimassa olevat ohjeet löytyvät Green Care Finland ry:n verkkosivuilta (www.gcfinland.fi/laatu).

- c. mitä käytännössä tehdään, jotta asiakkaan/asiakasryhmän tavoitteet toteutuisivat sekä
- d. miksi tietty luontoperustainen toiminta (tai toiminnot) on valittu ko. asiakasryhmälle, (tai -ryhmille).

Laatutyökirja täytetään kuvailevalla otteella, ei siis luetteloimalla asioita, vaan kirjoittamalla ne auki täsmällisesti, lyhyesti ja ytimekkäästi. Laatutyökirjassa kuvataan ainoastaan sitä toimintaa, jolle haetaan laatumerkkiä. Merkin hakijan muu toiminta tai palvelut, johon Green Care -palvelu liittyy, kuvataan vain lyhyesti.

Laatutyökirjan täyttöä koskeva laatukriteeristö

Yleistiedot

- 1) Laatutyökirjaan kirjattu yrityksen tai toimijan virallinen nimi täsmää Y-tunnuksen kanssa.
- 2) Kaikkien yrityksen toimipisteiden, joissa Green Care -palvelua mahdollisesti tuotetaan, tiedot on kirjattu selkeästi.
- 3) Green Care -palvelulle tai palvelukokonaisuudelle on annettu ohjeenmukainen, osuva nimi.
- 4) Ajankohta, jolloin palvelun toteutus käynnistyi, käy selkeästi ilmi.
- 5) Henkilöstö tai verkosto, joka osallistuu Green Care -palvelun tuottamiseen, on kuvattu selkeästi.

Osaaminen ja ammatillisuus

- 6) Palvelua ohjaavan henkilöstön ammatillisuus on osoitettu ja kuvattu selkeästi.
- 7) Palvelua ohjaavan henkilöstön Green Care -osaaminen on osoitettu ja kuvattu riittävästi.
- 8) Palvelua ohjaavan henkilöstön ohjausosaaminen on osoitettu ja kuvattu riittävästi.
- 9) Green Care -tiedon ja osaamisen jalkauttaminen sekä uuden henkilöstön perehdytys on kuvattu selkeästi.

Yhteistyö

- 10) Mahdollinen yhteistyö, yhteistyön toteutustapa ja työnjako palvelun tuottamisessa on kuvattu selkeästi.
- 11) Mahdollisen yhteistyön säännöllisyys on kuvattu selkeästi.

Asiakkaat, tavoitteet, toiminta ja näiden välinen yhteys

- 12) Palvelun tyypillinen asiakaskohderyhmä on kuvattu hyvin.
- 13) Tyypilliset palvelun asiakastavoitteet on kuvattu hyvin.
- 14) Green Care -toiminnan säännöllisyys asiakkaan arjessa käy ilmi selkeästi.
- 15) Asiakastavoitteiden ja tietyn luontoperustaisen menetelmän valinnan ja käytön perustelu tavoitteen saavuttamiseksi on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.

Palvelun elementit ja ohjaus

- 16) Luontoperustaisuuden toteutus palvelussa on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 17) Asiakkaiden osallistamisen toteutus Green Care -palvelussa on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 18) Green Care -palvelun kokemuksellisuuden toteutus on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 19) Asiakkaiden reflektoinnin mahdollistamisen toteutus on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 20) Palautejärjestelmän toteutus palvelua koskien on kuvattu selkeästi.
- 21) Palvelun asiakastavoitteiden toteutumisen seuranta on kuvattu selkeästi.

Laadun tarkistuslistat

- 22) Tarkistuslistat on täytetty.

Lähde: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021.

Laatumerkin hakemisessa huomioitavaa

- palvelun nimi on osuva, esimerkiksi luontoperustaisuuden muotoa kuvaava.
- palvelun nimi ei voi olla rekisteröity tavaramerkki tai menetelmä tai yrityksen nimi sellaisenaan.
- laatumerkki on palvelu- tai palvelukokonaisuuskohtainen – ei yritys-kohtainen.
- palvelukokonaisuudelle merkki voidaan myöntää silloin, kun palvelukokonaisuus pystytään helposti kuvaamaan yhdessä työkirjassa.
- laatumerkki myönnetään vain vakiintuneelle, noin 1 vuosi tarjolla ja käytössä olleelle palvelulle.
- laatumerkkejä voi hakea useita, jolloin täytetään jokaiselle palvelulle oma hakemus ja laatutyökirja.
- Green Care -koulutusvaade tulee täyttyä vähintään yhdellä toimipaikan palveluntuottajista.
- osaamisvaatimus koskee kaikkia palveluntuottajan toimipisteitä, joissa palvelua tuotetaan.
- täydennysten tekemiselle annetaan määräaika, jonka jälkeen hakemus raukeaa, ellei pyydettyjä täydennyksiä saada.
- laatulautakunta tekee yksimieliset päätöksensä kirjallisen dokumentaation perusteella, ja siksi arvioitsijat pitävät yhteyttä hakijaan vain sähköpostitse.
- merkin myöntäminen edellyttää palveluntuottajalta Green Care Finland ry:n jäsenyyttä.
- myönnetty laatumerkki on voimassa kolme vuotta, ja että sen uusimiseksi on olemassa oma hakuprosessinsa.
- jos laatumerkin saaneen palvelun tuottamisessa tapahtuu merkittäviä muutoksia, siitä on ilmoitettava välittömästi Green Care Finland ry:lle.

Lähde: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021.

Huom. Green Care Finland ry pidättää oikeuden mahdollisiin muutoksiin!

Laatumerkin hakija, tarkistathan uusimmat linjaukset: www.gcfinland.fi

Green Care -toiminnan linkittyminen uskottavasti asiakkaan tavoitteisiin on palvelun suunnittelussa tärkeää!

1. Green Care -palveluntuottajan perustiedot

1.1. Yritys tai toimipaikka

Virallinen nimi, jossa Green Care -palvelua tai palvelukokonaisuutta tuotetaan

1.2. Toimipaikan osoite/toimipaikkojen osoitteet

1.3. Palveluntuottajan sähköpostiosoite

1.4. Palveluntuottajan kotisivut

1.5. Palvelua tuottavan yrityksen Y-tunnus

1.6. Laatutyökirjan täyttäjien nimet ja asemat

1.7. Työkirjan täyttämispäivämäärä ja päivityspäivämäärät

2. Henkilöstö, henkilöstön osaaminen ja yhteistyö palvelutuotannossa

Täytetään koskien laatutyökirjassa kuvattavaa palvelua.

2.1. Henkilöstön kuvaus

2.1.1. Henkilöstön kokonaismäärä

--

2.1.2. Green Care -palveluun/-palvelukokonaisuuteen osallistuu

Koko henkilöstö

vain työkirjassa kuvatut henkilöt

2.2. Henkilöstön osaaminen ja ammatillisuus

2.2.1. Selvitys palvelua tuottavan henkilöstön ammatillisuudesta

Tutkintojen nimet ja ammattinimikkeet henkilöittäin eriteltynä

--

2.2.2. Selvitys palvelua ohjaavan henkilöstön ohjausosaamisesta

--

2.2.3. Selvitys henkilöstön Green Care -osaamisesta, miten osaaminen on muodostunut sisältäen mm. tiedot suoritetuista Green Care -koulutuksista ja -kurseista henkilöittäin eriteltynä (koulutuksen tai kurssin nimi, järjestäjä, sisältö, laajuus ja suoritusajankohta)

2.3. Green Care -tiedon ja osaamisen jalkautus ja perehdytys

2.3.1. Green Care -tiedon ja osaamisena jalkauttaminen henkilöstölle

2.3.2. Uuden henkilöstön perehdyttäminen Green Care -toimintaan

2.4. Yhteistyön kautta tuleva osaaminen

(täytä vain, jos palvelut tuotetaan yhteistyössä)

2.4.1. Jos Green Care -palvelu toteutetaan yhteistyössä, yhteistyökumppaneiden nimet ja palveluun liittyvä osaaminen

2.4.2. Miten palvelua tuotetaan käytännön yhteistyössä? Kuvaa työnjako

2.4.3. Kuinka säännöllistä yhteistyö on?

Päivittäin

Viikoittain

Muulla tavoin, miten?

3. Green Care -palvelu tai -palvelukokonaisuus

3.1. Palvelun tai palvelukokonaisuuden nimi, jota työkirja koskee

Palvelulle annetaan osuva, esimerkiksi luontoperustaisuuden muotoa kuvaava nimi. Laatumerkin saavan palvelun nimi ei voi olla rekisteröity tavaramerkki tai menetelmä tai yrityksen nimi sellaisenaan.

3.2. Ajankohta, jolloin palveluntuottaminen käynnistyi

(kuukausi ja vuosi)

3.3. Palvelun tyypilliset asiakasryhmät

3.4. Green Care -palvelun toteutuksen perusta

3.4.1. Green Care -palvelu

on kirjattu asiakas- tai kuntoutussuunnitelmaan

ei ole kirjattu asiakas- tai kuntoutussuunnitelmaan

3.4.2. Green Care -palvelu on

Yksilötoimintaa

Ryhmätoimintaa

3.5. Green Care -toiminnan säännöllisyys asiakkaiden arjessa

Päivittäin

Viikoittain

Yksittäisenä palveluna tai tapahtumana

Muulla tavoin

3.6. Green Care -toiminnan toteutuminen osana asiakkaiden arkea

Voidaan kuvata esimerkiksi, miten Green Care -toiminta näkyy a) tyypillisessä viikko-ohjelmassa ja/tai b) eri vuodenaikoina vuosikellon muodossa. (Ei täytetä, jos Green Care -palvelu on kertaluonteinen tai yksittäinen palvelutapahtuma.)

3.7. Green Care -palvelutyyppi

LuontoHoivan palvelu

LuontoVoiman palvelu

3.8. Asiakkaiden erityisen tuen tarve

3.8.1. Erityisen tuen tarve selvitetään ennakkoon seuraavasti

3.8.2. Erityisen tuen tarve toteutuu seuraavasti

(esim. esteettömyys, apuvälineet, pelot, kielelliset taidot, liikuntakyky)

3.9. Asiakastavoitteiden selvittämistapa

4. Asiakastavoitteiden ja Green Care -palvelutoiminnan yhteys

Asiakastavoitteiden ja toimintatavan valinnan välinen yhteys kuvataan taulukoihin, alla.

Taulukkoon kuvataan keskeiset tyypillisen asiakkaan tai asiakasryhmän hyvinvointitavoitteet (max. 4 tavoitetta asiakastyypistä tai -ryhmää koskien.) Mikäli palvelulla on useampia asiakasryhmiä, joiden tavoitteet ja täten toiminta eroavat toisistaan, kuvataan tavoitteet jokaiselle asiakasryhmälle erikseen, eri taulukkoon (max. 3 asiakasryhmää).

Taulukossa pyritään kuvaamaan tiiviisti syy-yhteyksiä. Huom. Myöhemmässä kohdassa kohdissa työkirjaa kuvataan palvelua / palvelutapahtumaa yksityiskohtaisemmin puolestaan kuvaamaan yksityiskohtaisemmin.

TAVOITE-sarake: Asiakastavoitteet kuvataan täsmällisesti ja ytimekkäästi (pitkiä, yleisiä tavoitelmistauksia välttämällä). (Tavoitteita voidaan jäsentää yhteen tai ryhmitellä taulukon mahdollistamien sanamäärien rajoissa). Kuvatut tavoitteet tulee olla asiakkaan tarpeisiin ja palveluun nähden realistisia ja uskottavia. Asiakastavoitteiden saavuttaminen tulisi olla osoitettavissa, mitattavissa tai seurattavissa.

MITÄ-sarake: Mitä-sarakkeeseen kuvataan tiiviisti käytännön Green Care -toimintaa eli mitä asiakkaan kanssa konkreettisesti tehdään (mitä menetelmiä, harjoitteita, toimintatapoja tms. käytetään), jotta edellä mainittu asiakasryhmän tavoite toteutuisi.

MIKSI-sarake: MIKSI-sarakkeeseen kuvataan tiiviisti, miksi asiakas hyötyy toiminnasta, ja miksi valittiin juuri tämä toimintatapa asiakastavoitteen saavuttamiseksi. Tässä siis perustellaan, miten toiminta liittyy tavoitteisiin, ja perustellaan Mitä-sarakkeessa kuvatun toimintatavan, menetelmän tai harjoitteen käyttö. Perustelussa kuvataan tiiviisti, mihin valitun toimintatavan tuloksellisuus perustuu (esim. teoria, tutkimustulos, ja/ tai ohjaajan havainnot)

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakastavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy
--	--	--

Palvelun asiakas/asiakasryhmä:

--

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakastavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy

Palvelun asiakas/asiakasryhmä:

--

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakastavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy

Palvelun asiakas/asiakasryhmä:

--

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakastavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy

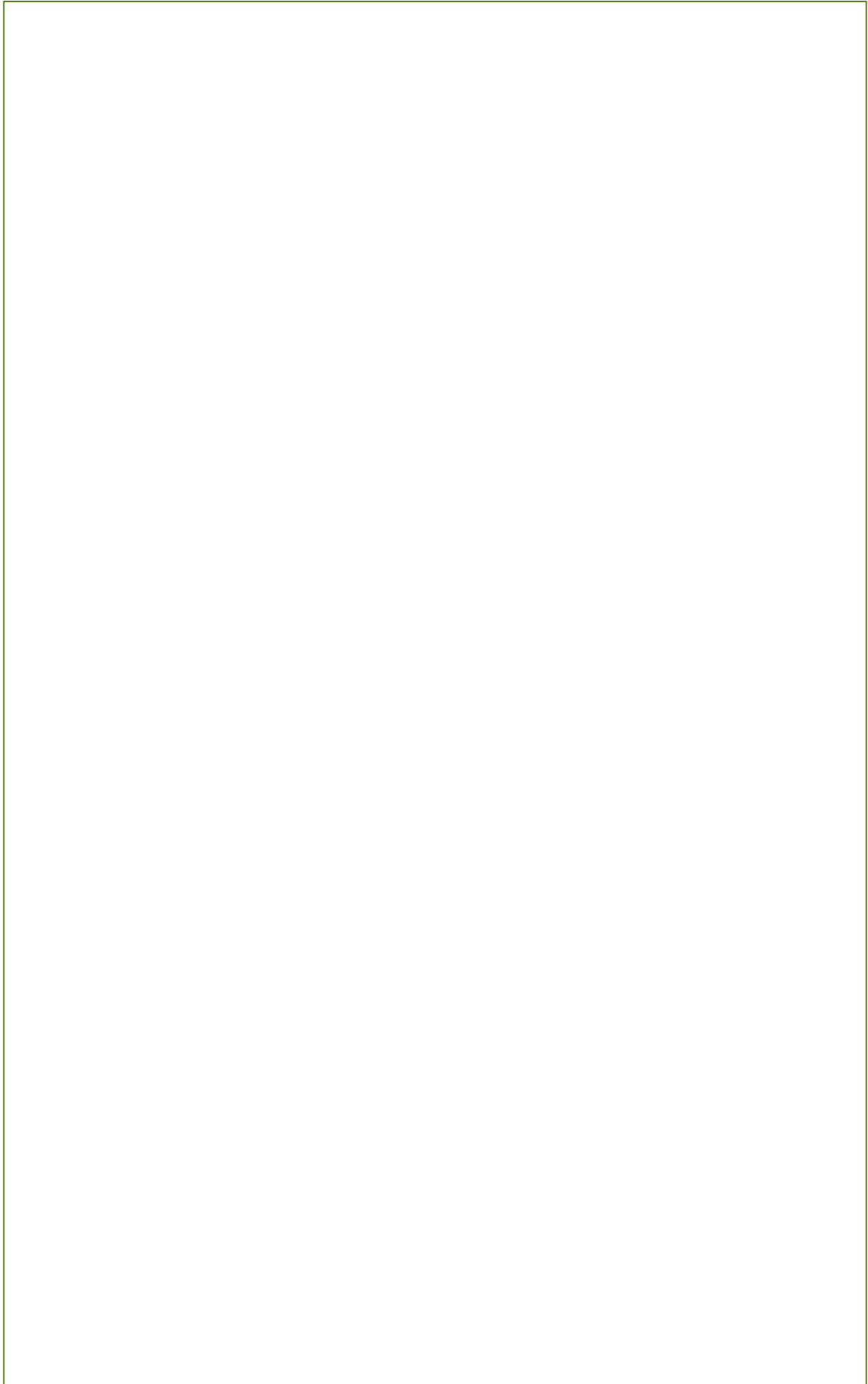
5. Green Care -palvelun ohjaaminen

Miten luontoperustaisuuden, toiminnallisuuden ja osallisuuden kokemuksen synnyn ohjaus tapahtuu, ja miten ohjauksella vaikutetaan asiakastavoitteiden saavuttamiseen?

Tähän kuvataan esimerkinomaisesti yksi palvelutapahtuma palveluntuottajan/ ohjaajan näkökulmasta – miten ohjaaja omalla toiminnallaan mahdollistaa tavoitteeseen pääsyn, sekä mitä konkreettisesti tehdään ja miksi asiakas hyötyy toiminnasta. (Kuvaus voidaan tehdä asiakasryhmä, tavoite tai toimintamuoto kerrallaan.)

Lopuksi tarkistetaan, että kuvaus vastataan kaikkiin kolmeen näkökulmaan:

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



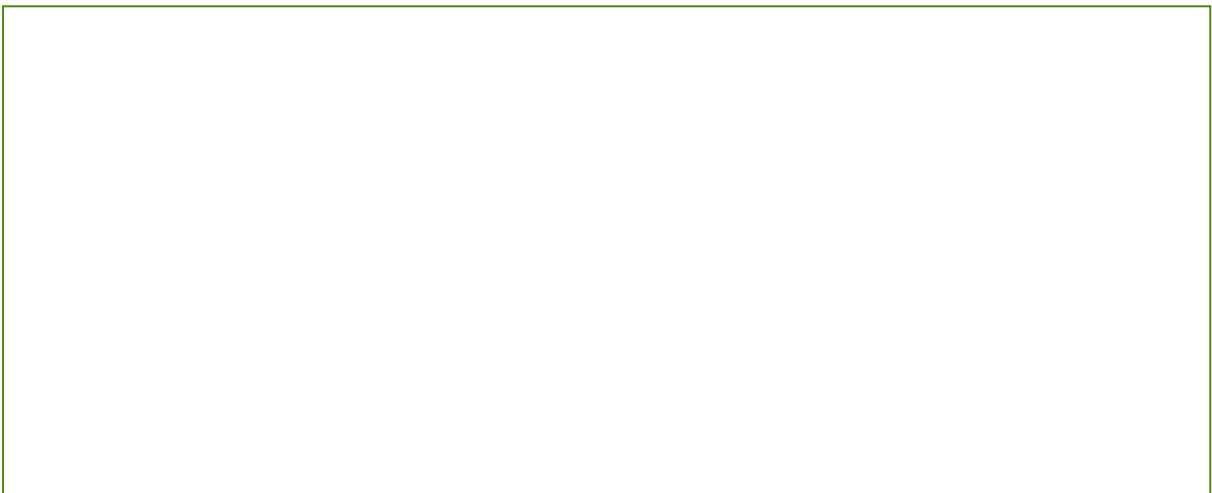
6. Reflektointi, palaute ja tavoitteiden toteutumisen seuranta

6.1. Asiakkaan reflektointi mahdollistetaan ja sitä tuetaan seuraavasti

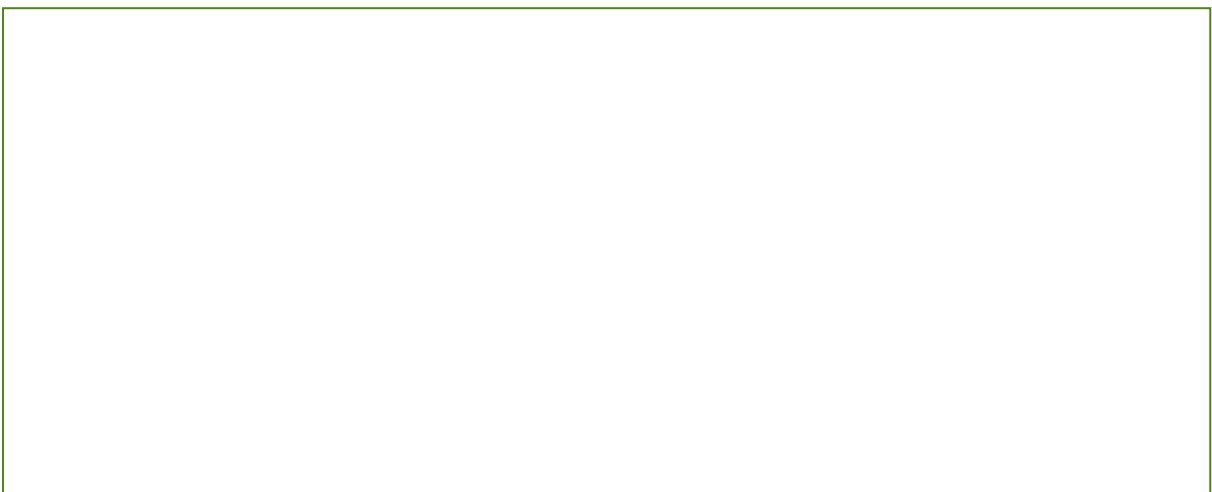


6.2. Palautteen keruu ja käsittely

6.2.1. Palautetta kerätään asiakkaalta, yhteistyökumppaneilta, omaisilta ja palvelun maksajalta seuraavasti



6.2.2. Palaute käsitellään ja palautteeseen reagoidaan seuraavasti
(kuinka nopeasti, kenen vastuulla toimia jne.)



6.3. Asiakasavoitteiden toteutumisen seurata ja arviointi

Asiakkaan hyvinvointitavoitteiden toteutumisen mittaus- ja seurantasuunnitelma (ks. esimerkki Käsikirjaosassa)

Taulukkoon tehdään tiivis yhteenveto palvelun tyypillisistä tavoitteista/ tavoitelluista muutoksista, sekä kirjataan, hyvin lyhyesti, miten reflektoinnilla, palautteella ja muilla keinoilla tavoitteiden saavuttamista seurataan.

Asiakasryhmä	Tavoite / Muutos	Seurattava asia	Miten ja millaisilla keinoin (reflektointi, palaute, muut mittarit ja seurattavat) tavoitteen saavuttamista seurataan

7. Toiminta- ja palveluympäristön kuvaus

Mikäli palvelua tarjotaan useammassa toimipaikassa, kirjoita kuvaukset jokaisesta toimipaikasta

7.1. Kuvaus luonnonympäristöstä ja -elementeistä, joita käytetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseen

(kuten eläimet, puutarha, metsä, vesistö, rannat, maatila tms.)

7.2. Kuvaus rakennetusta ympäristöstä, jota hyödynnetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamisessa

(kuten talli, askarteluhuone, kasvihuone tms.)

7.3. Kuvaus palvelun toiminnallisista elementeistä, joilla tuotetaan kokemuksellisuutta

(kuten eläinten hoito, puutarhatyö, liikkuminen luonnossa, luonnon havainnointi, aistiminen tms.)

7.4. Kuvaus palvelun osallisuuden kokemusta edistävästä elementeistä ja toimintatavoista

8. Green Care -palvelun vastuullisuus

8.1. Palvelutyyppiä koskevat keskeiset lait ja säädökset

8.2. Ympäristövastuullisuuden toteuttaminen palvelussa

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

8.3. Sosiaalisen ja asiakasvastuullisuuden toteuttaminen palvelussa

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

8.4. Yhteiskuntavastuullisuuden toteuttaminen palvelussa

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

8.5. Green Care -palvelun tuottamisen muut keskeiset arvot ja eettiset periaatteet

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

8.6. Green Care -palvelun toimintamuotokohtaiset laatuksiteerit

Kuvaillaan laatuksiteerit eri Green Care -toimintamuodoille (eläin-, luonto, puutarha- ja maatala-avusteisuus)



9. Green Care -palvelun laadunhallintatyön tarkistuslista

	Kyllä	Ei	Ei koske meitä
Arvot ja vastuullisuus			
Johtomme on sitoutunut Green Care -palvelumme laadukkaaseen tuottamiseen			
Henkilöstömme on sitoutunut Green Care -palvelun laadukkaaseen tuottamiseen			
Tunnumme Green Care -toiminnan eettiset ohjeet ja olemme sitoutuneet niihin			
Olemme määritelleet Green Care -toimintamme arvot			
Olemme nimenneet laatutyökirjan päivitykselle vastuuhenkilöt			
Toiminnassamme mukana olevien eläinten hyvinvoinnista vastaa nimetty henkilö			
Lait ja viranomaismääräykset			
Tunnumme Green Care -palveluamme koskevat lait ja määräykset ja noudatamme niitä			
Olemme nimenneet laadunhallinnan vastuuhenkilön			
Henkilöstön osaaminen			
Olemme määritelleet organisaatioomme vastuuhenkilön, joka huolehtii uuden henkilöstön perehdyttämisestä Green Care -toimintaamme			
Henkilöstön perehdytys on normaali osa Green Care -osaamisen jalkauttamista organisaatiossamme			
Kaikissa yksiköissä, joissa tuotamme Green Care -palvelua, on riittävä ohjaus ja Green Care -osaaminen			
Henkilöstön Green Care -osaaminen on suhteessa toiminnan ja palvelun laajuuteen sekä toistuvuuteen ja toimintaympäristöihin			
Green Care -materiaalimme ja laatudokumenttimme ovat kaikkien saatavilla			
Kehitämme henkilöstömme Green Care -osaamista suunnitellusti			
Kehitämme henkilöstömme ohjausosaamista suunnitellusti			

	Kyllä	Ei	Ei koske meitä
Yhteistyö			
Olemme tehneet Green Care -toimintaan liittyvät yhteistyösopimukset kirjallisina			
Palvelukuvaus			
Olemme nimenneet palvelun, jota työkirja koskee, palvelua hyvin kuvaavalla nimellä, josta käy ilmi, palvelun pääasiakasryhmä ja pääasiallinen luontoperustainen toimintamuoto			
Olemme kuvanneet selkeästi asiakastavoitteiden ja toimintatapojemme välisen yhteyden			
Reflektointi ja tavoiteltujen muutosten seuranta			
Osana palvelua mahdollistetaan asiakkaan reflektointi			
Tavoiteltuja asiakkaassa tapahtuvia muutoksia seurataan valituilla mittareilla			
Palautejärjestelmä			
Käytössämme on asiakas- ja sidosryhmäpalautteen keräys- ja käsittelyjärjestelmä			
Käytämme saamaamme palautetta Green Care -palvelumme kehittämiseen			
Palautejärjestelmällämme on nimetty vastuuhenkilö			
Turvallisuus			
Olemme nimenneet turvallisuusvastuuhenkilön			
Olemme tehneet kattavan ja ohjeiden mukaisen palvelun turvallisuussuunnitelmaan			
Perehdytämme asiakkaamme aina ennen palvelun alkua palvelun turvallisuusohjeisiin			
Ylläpidämme palvelusta/palvelukokonaisuudesta onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpitoa			
Fyysisen turvallisuuden lisäksi olemme turvallisuussuunnittelussa huomioineet asiakkaan/asiakkaiden sosiaalisen ja psyykkisen turvallisuuden			

Lisätietoja

