

Työteho-seura ry

VALKKU-Valmennusta ja tukea yritystoiminnan uudistamiseen -hankkeen
Teams 20.4.2023

Green Care laatutyökirjan täytön opastus

Teemu Peuraniemi / Attendo Terapia Oy, Palvelupäällikkö
Fysioterapeutti (Yamk)
Green Care-asiantuntija
AmO
Liikunta- ja matkailualan animateur



Luennon sisältö ja opetustavoitteet

- Green Care laatutyökirjan täytön opastus
 - Luontolähtöisien palveluiden vaikuttavuuden ja laadun sanallistaminen Green Care-työkirjaan
 - Green Care-työkirjan hyödyntäminen palvelumuotoiluun, tuotteistukseen ja kilpailutuksiin

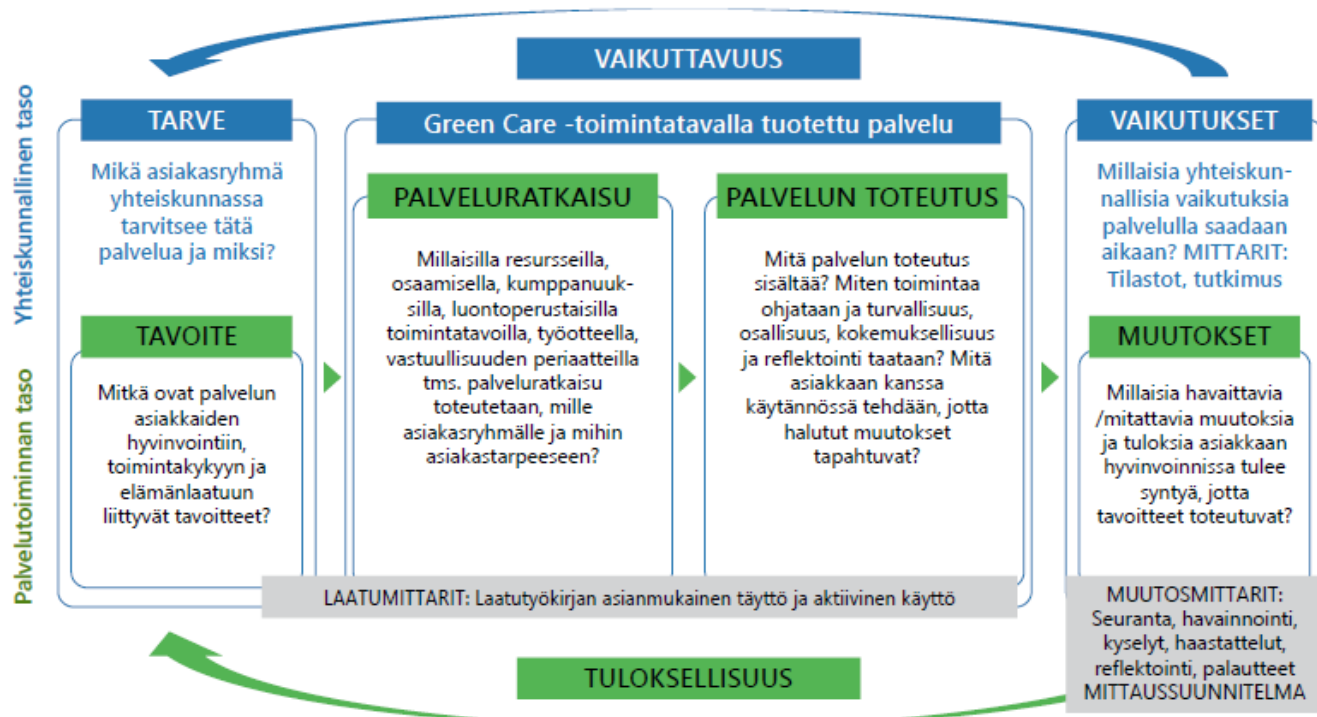


Huomioitavia asioita:

- Ole johdonmukainen ja kärsivällinen...
 - GC-Laatutyökirjan täyttäminen vie aikaa...
 - Keskity oleelliseen pelkästään (mikä on palvelussasi Green Care/luontoperustaista sisältöä)
 - Mieti itsellesi sopiva toimintamalli/strategia täyttää työkirjaa ja tuottaa kirjallista sisältöä
 - Mieti ketä ja mitä varten työkirja palvelee ?



GREEN CARE PALVELUN VAIKUTTAVUUSKETJU JA VAIKUTUKSET



- selkeyttää palveluratkaisun ja toteutuksen suunnittelua sekä palveluntuottajalle itselleen, että erityisesti (julkisille) palvelun ostajille.
- tiivis kuvaus:
 - minkälaiseen ongelmaan palvelu vastaa
 - minkälaisia muutoksia sillä tavoitellaan
 - minkälaisin ratkaisuin, resurssein sekä teoin tuohon tavoitteeseen pyritään.

(Tykkyläinen ym. 2020)

Kuvio: Elina Vehmasto & Maija Lipponen, Luke 2021

Palvelujen tyypittelyn merkitys ja eroavaisuuksien huomiointi Green Care-työkirjan täyttämisessä

Mikä on sinun palvelusi tyyppi ?

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

TARVE/ KENELLE?

Kuka tai mikä asiakasryhmä tarvitsee tätä palvelua:

TAVOITTEET/ MIKSI?

Miksi asiakas tarvitsee tätä palvelua ja mitkä ovat palvelun asiakastavoitteet

RATKAISU/ MILLAINEN?

Millä välineillä, henkilö-resursseilla, osaamisella, luontoperustaisilla toimintavoilla ja työotteella palveluratkaisu tuotetaan:

TEOT, TOIMENPITEET/ MITÄ palvelu sisältää?

Miten luontoperustaisia harjoitteita käytetään => miksi /mitä vaikutuksia niillä tavoitellaan:

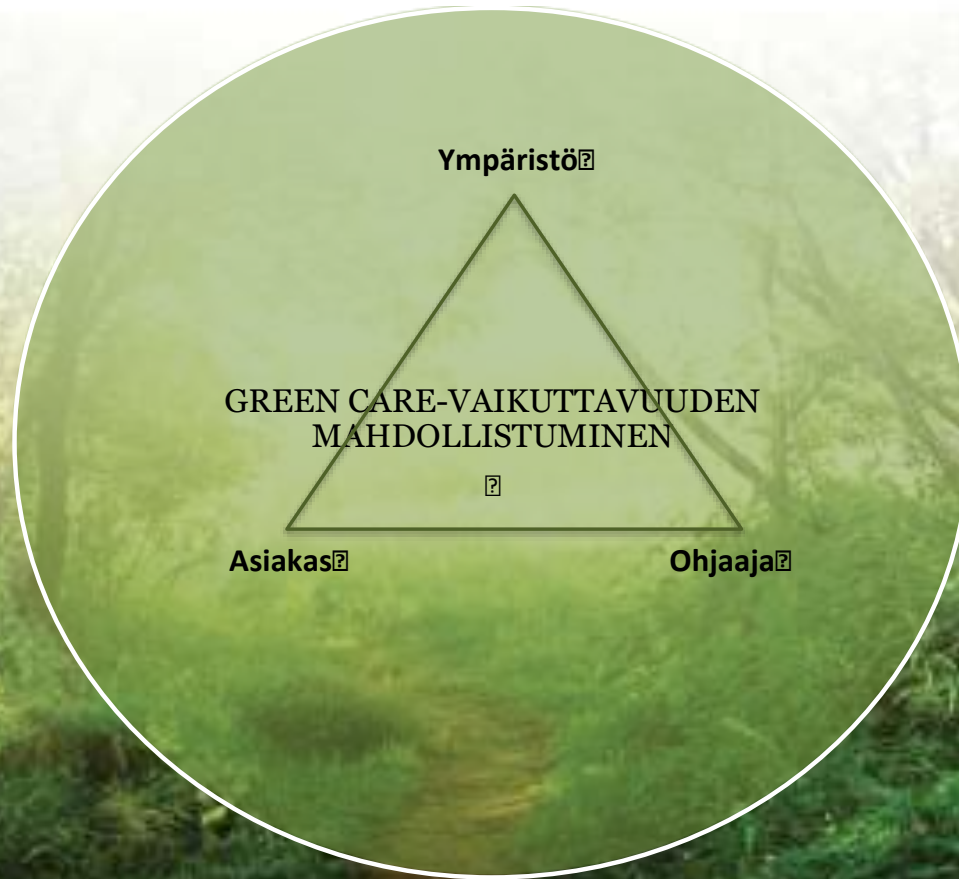
PALAUTE/ Miten palaute kerätään, miten se käsitellään ja miten siihen reagoidaan

VAIKUTTAVUUS/ Millä mittareilla ja miten palvelun vaikuttavuutta ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan

Lähde: Green Care-työkirja, GC-laatulautakunta, 2021.



"kysymyksessä kolmen jatkuvasti muuttuvan osajärjestelmän, asiakkaan, kuntoutuksen ohjaajan ja kuntoutusympäristön kohtaaminen" (Yliviikari et al. 2012)

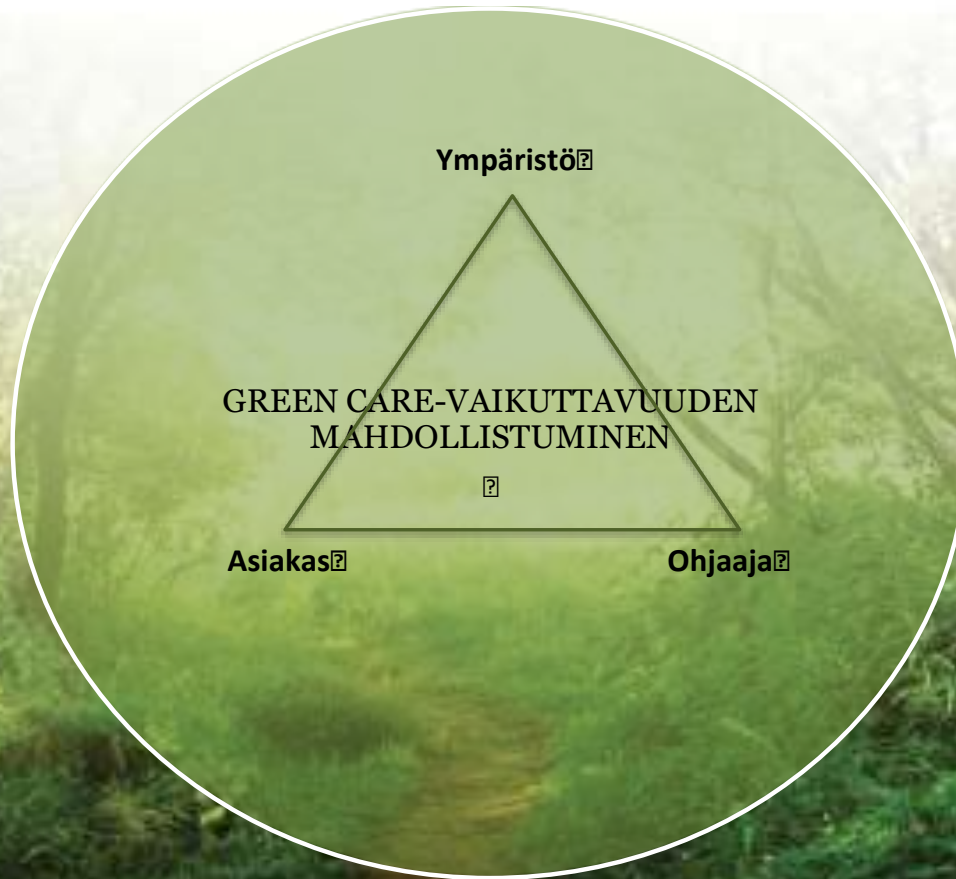


Vihreä hyvinvointi Oy

Ohjauksen ja ohjaajan rooli korostuu

- Asiakaslähtöisyys
- Ymmärrys hyvinvointivaikutuksista
- Suunnitelma ja tavoitteet
- **Reflektointi**
- Pitkäjänteisyys (Hoiva)
- ohjaus omaehtoisten hyvinvointivaikutusten jatkamiseen (Voima)

"kysymyksessä kolmen jatkuvasti muuttuvan osajärjestelmän: asiakkaan, kuntoutuksen ohjaajan ja kuntoutusympäristön kohtaaminen" (Yliviikari et al. 2012)



Vihreä hyvinvointi Oy

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

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

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

Tilannekohtaisella toteutuksella on suuri merkitys tutkimustulosten kannalta, sillä vaikutukset syntyvät monen osatekijän kautta

Huomioitavaa Green Care-palvelun tuloksellisuuden mittaamisesta ja mittariston valinnasta

GC-palvelulla tavoitellun muutoksen tulee olla **SMART**:

- Saavutettavissa
- Mitattavissa
- Aikaan sidoksissa
- Rajattavissa
- Tarpeesta johdettavissa

→suhteutettu käytettävissä oleviin resursseihin

→suhteutettu mittaamistapojen ja mittariston valintaan

Palvelun laatumittaristo

- Muutoksien mittaus lyhyellä/pitkällä aikavälillä
- Määrällisten numerotietoa keräävien mittareiden lisäksi kannattaa hyödyntää myös laadullisia ja subjektiivisia mittareita
- →kokemusta voidaan mitata usein vain laadullisesti
- Pyritään hyödyntämään validoituja mittareita (vertailutiedon mahdollisuus)

Lainsäädännön huomioimisella varmistetaan Green Care-palvelulle laadun näkökulmasta merkityksellisten asioiden toteutuminen

- Ennaltaehkäisee tapaturmien / onnettomuuksien ja erilaisten rikkomuksien kuten sopimus- tai henkilötietosuojalain rikkomuksien toteutuminen
- Turvaa ja varmistaa palveluntuottajalle oikeusturvan toteutumisen
- Turvallisuuskäytännön, vakuutuksien ja lainsäädännön huomioimisen kautta viestittää palvelun ostaja/ käyttäjätaholle laadukkaasta ja turallisesta palveluntuottamisesta
- Mahdollistaa ja valmistaa erilaisiin palveluntuottamisen kilpailutuksiin osallistumisen sekä Green Care-laatu-merkin saamiselle kun nämä asiat ovat kunnossa
- Voidaan hyödyntää osana markkinointia ja palveluiden erityisyyden (joissakin tapauksissa edelläkävijyyden) korostamisessa



Laatumerkin hakuohje

- Tutustu hakuohjeeseen: www.gcfinland.fi/laatu/green-care--laatumerkkien-hakuprosessi/
- Perehdy erityisesti Green Care -työkirjaan

Osaaminen ja sen osoittaminen

- Kerää palveluntuottajan Green Care -koulutukset ja kuvaa ne työkirjassa. HUOM! Laatumerkin saamiseksi palveluntuottajalla tulee olla 5 op teoreettinen Green Care -koulutus, tarvittaessa täydennä palveluntuottajan Green Care -osaamista koulutuksella.
- Kuvaa myös kokemuksellinen Green Care -osaaminen työkirjassa
- Kuvaa muu palveluun liittyvä ammatillinen osaaminen / koulutustaustan riittävyys ko. palvelun tuottamiseen työkirjassa tai kuvaa, miten osaaminen täydentyy yhteistyökumppanin osaamisella. Lisää yhteistyökumppanin yhteystiedot hakulomakkeeseen. Kuvaa yhteistyötä tarkemmin työkirjassa.

Palvelun ja merkin tiedot

- Nimeä palvelu tai palvelukokonaisuus. HUOM! Merkki myönnetään tälle nimelle, joten valitse se huolella!
- Kirjoita palvelusta tiivistelmä, jota tarvitset hakemuslomakkeessa. Kiinnitä erityistä huomiota siihen, miten toiminta vastaa asiakkaiden tavoitteisiin
- Rajaa palvelu selkeästi palvelukohtaisesti, asiakasryhmäkohtaisesti tai tavoiteperustaisesti

Tarvittavat liitedokumentit

- Täytä Green Care -työkirja ohjeiden mukaisesti
- Tee ko. palveluntuottamisesta **turvallisuuksiakirja**
- Sote-palvelut: liitä mukaan ko. palveluntuottamiseen liittyvä omavalvontasuunnitelma vain jos viittaa siihen työkirjassa tai jos omavalvontasuunnitelma korvaa turvallisuuksiakirjan

Laatumerkin hakeminen

- Täytä ja lähetä laatumerkkien hakulomake
- Lähetä liitteet hakemuslomakkeella
- Green Care Finland ry laskuttaa hakijalta merkin ensimmäisen maksuosuuden hakemuksen saapuessa

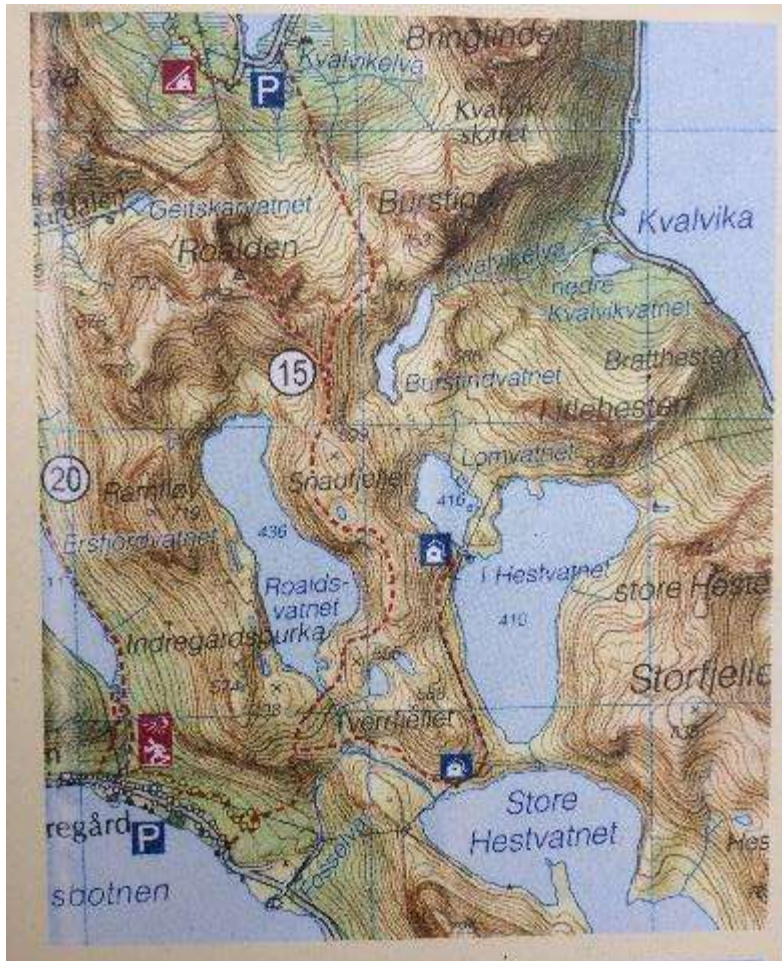
Laatulautakunnan arviointi ja merkin myöntäminen

- Laatulautakunta lähettää hakijalle viestin hakemuksen saapumisesta. Laatulautakunta käsittelee hakemuksen ja arvioi merkin myöntöedellytykset. Mikäli kehittämisehdotuksia löytyy, laatulautakunta ottaa yhteyttä hakijaan ja hakuprosessi etenee täydennyspyyntöjen mukaisesti.
- Myönteisen laatumerkkipäätöksen jälkeen yhdistys laskuttaa hakijalta 2. maksuosuuden.
- Maksettuaan laskun, laatumerkin saaja saa laatumerkkidistuksen postitse sekä käyttöönsä sähköisen logoaineiston.

Ilmoitusvelvollisuus

- Myönnetty merkki on voimassa kolme vuotta, minkä jälkeen hakemus joko uusitaan tai oikeus laatumerkkiin raukeaa. Hakijan on ilmoitettava toiminnassaan tapahtuvat olennaiset muutokset laatulautakunnalle. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi asiakaskunnan muutokset, GC-avainhenkilöiden ja yrittäjien vaihtuminen tai toimintasisältömuutokset. Lautakunnalla on oikeus peruuttaa myönnetty merkki, mikäli hakijan toiminta ei enää vastaa alkuperäisiä laatumerkin hakudokumentteja.





TURVALLISUUS

Turvallisuussuunnittelu, riskien kartoitus ja turvallisuuteen liittyvät dokumentit





TURVALLISUUS MUSTAA VALKOISELLA

- **Turvallisuusasiakirja on dokumentti**, jossa kuvataan kirjallisesti se, miten palvelun turvallisuus on järjestetty.
- Asiakirja voi sisältää pelastussuunnitelman (rakennukset yms, pelastustoimi.fi) ja palvelukohtaisia turvallisuussuunnitelmia (Tukes.fi).
- Tämä asiakirja on kattava kuvaus niin turvallisuusvastaavien ja henkilökunnan käyttöön, kuin myös viranomaisille selvitykseksi.
- **Turvallisuusasiakirjan tarkoitus** on lisätä turvallisuustietoisuutta ja auttaa palveluntuottajaa arvioimaan toiminnan riskit ja valmistautumaan niihin.





Turvallisuusasiakirja –
”mapin” minimisisältö:
riskien kartoitus ja
vaarojen tunnistus,
turvallisuuksuunnittelu
sekä asiakkaan
tiedottamissuunnitelma.



Turvallisuusasiakirjan/ -
suunnitelman laajuuden
tulee olla suhteessa
yrityksen ja palvelun
kokoon.



Turvallisuusasiakirjan
tulee kattaa juuri kyseisen
palvelun turvallisuusasiat –
yleinen koko
organisaatiota koskeva
pelastussuunnitelma tms.
ei riitä, jos siinä ei ole
huomioitu sellaista
luonnossa liikkumista tai
eläinten käyttöä, jota ko.
palvelu sisältää.



Myös palvelussa mukana
olevien eläinten
turvallisuudesta ja
hyvinvoinnista
huolehtiminen tulee
sisältyä
turvallisuusasiakirjaan.



Onnettomuuskirjanpitoa
on hyvä tehdä ennen
kaikkea toiminnan
kehittämisen
näkökulmasta. Vakavat
onnettomuudet/läheltä piti
-tilanteet:

[Toiminnanharjoittajan
ilmoitus
kuluttajapalvelussa
sattuneesta
onnettomuudesta tai
vaaratilanteesta](#)



Tukesin www-sivuilla
(tukes.fi) on ”Ohje
turvallisuusasiakirjan
laatimiseksi”.





Turvallisuussuunnitelma on vahvasti käytäntöön kuuluva työkalu. Se vastaa lyhyesti ja ytimekkäästi olennaisiin kysymyksiin ja siitä löytyy yksittäiseen tapaturma- tai onnettomuustilanteeseen toimintaohjeistus.



Käytännönläheisyys ja käyttökelpoisuus on tärkeää hätätilanteissa. Esim. tärkeät puhelinnumerot, osallistujien nimet, evakuointipisteet



Turvallisuussuunnitelma ei ole optimistinen kuvaus vaaratilanteista, jotka ovat hyvällä suunnittelulla ja ennaltaehkäisyllä estetty, vaan realistinen kuvaus tilanteissa toimimiseksi, kun vaara toteutuu ennakkovalmistautumisesta huolimatta.



Turvallisuussuunnitelmassa kuvataan esimerkiksi ratsastusterapiatuokioon liittyvät riskit ja miten toimitaan eri vaarojen toteutumistilanteissa, tai jokaiseen metsäretkeen liittyvä kohdekartta olennaisine osoitteineen tai koordinaatteineen.



Huom. asiakirjat voivat olla myös ”omannäköisiä” eli ei tarvitse olla virallisiin pohjiin tehtyjä. **Turvallisuuskortit** saattavat usein olla käyttökelpoisia turvallisuussuunnitelmia.

TURVALLISUUSSUUNNITELMA





Tapahtuma, ajankohta:

Ohjelmapaikka:

Asiakas, ryhmäkoko:

Vastaava, yhteyshenkilö, puh:

Opas, jos eri kuin vastaava ja puh:

Ryhmän yhteyshenkilö ja puh:

Ryhmän erityispiirteet, etukäteisinformaatio:

Turvallisuusasiat: Esim. Turvallisuusvarusteet: EA-laukku, jossa tämä turvallisuussuunnitelma, ladattu puhelin ja puhelin päällä.

TOIMINTAOHJE HÄTÄTILANTEESSA:

SUURIMMAT RISKIT- TOIMINTAOHJEET:

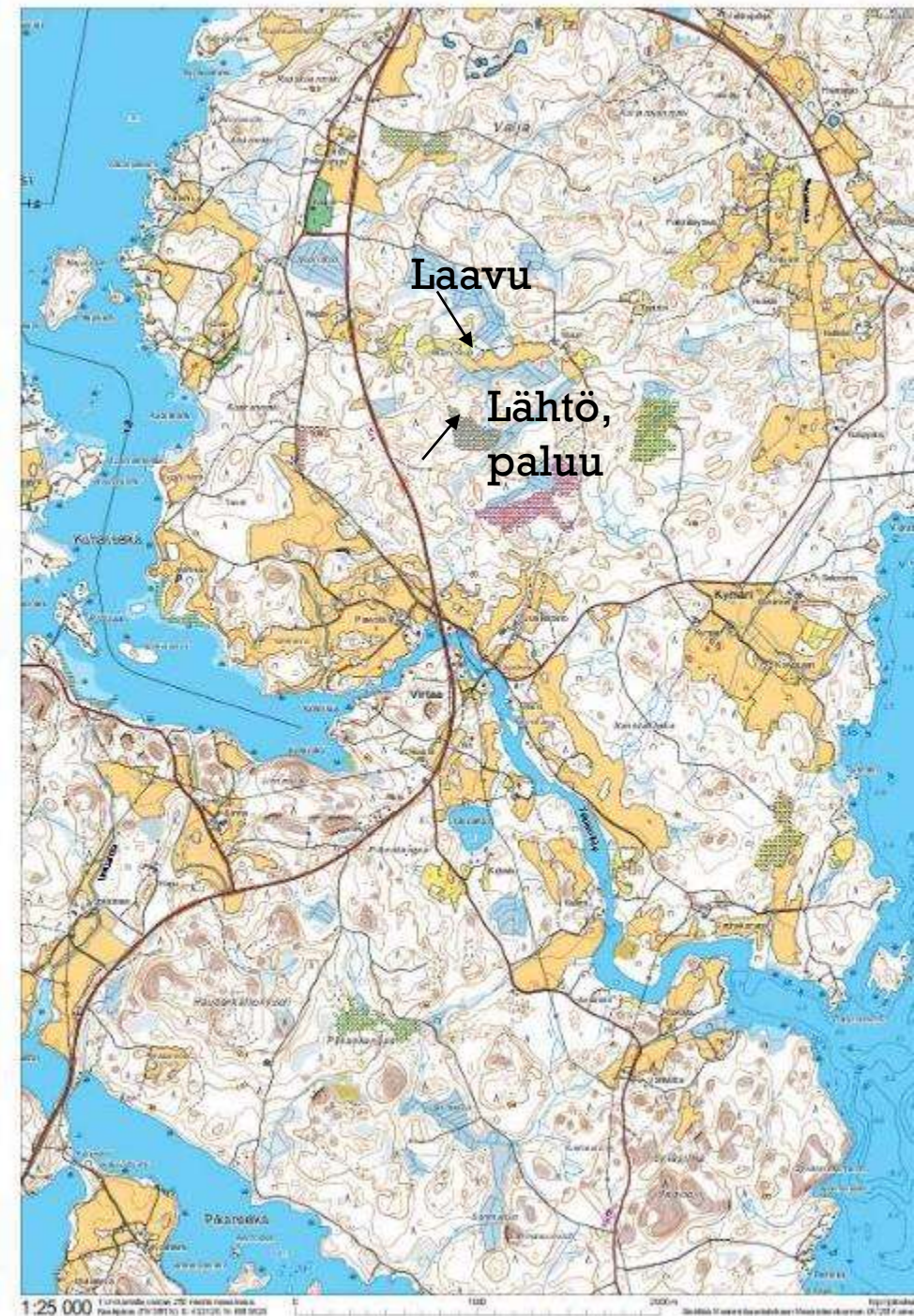
ENNALTAEHKÄISEVÄT TOIMENPITEET:

- Paloturvallisuus
- Tapaturmien ehkäisy
- Terveysriskit

ALUEKOHTAINEN PELASTUS- JA EVAKUOINTISUUNNITELMA

- **Ajo-ohjeet:**
- **Toimintapaikat (esim. kartalle piirretty):**
- **Lähin terveysasema, sairaalan päivystysnumerot jne:**
- **Vakuutukset**

=> Turvallisuussuunnitelma, joka kannattaa olla mukana käytännön toimissa.



ERI KOORDINAATTIJÄRJESTELMÄT

- Suomessa yleisimmin käytetään rinnakkain kahta eri koordinaattijärjestelmää:

1. Kansainvälinen WGS84 (Esim Google Maps, hätäkeskus, GPS -järjestelmät): N/P60°26'07" (latitude), E/I 22°13'43" (longitude)

--> Lukuohje: 60 astetta ja 26 minuuttia ja 7 sekuntia pohjoista leveyttä ja 22 astetta 13 minuuttia ja 43 sekuntia itäistä pituutta. Esim. 112-mobiilisovellus olisi suositeltava asentaa mukana oleviin kännyköihin

--> Hätilmoituksissa ja muussa koordinaattitietojen kiireellisessä välittämisessä suositetaan käytettäväksi maantieteellisiä koordinaatteja muodossa ddd°mm.mmm' eli asteet, minuutit ja minuutin desimaalit.

2. Kansallinen EUREF-FIN-järjestelmä eli yleisimmin ETRS-TM35FIN –tasokoordinaatit

E: 237509 N: 6709409

--> Lukuohje: 237 509 metriä itään ja 6 709 409 metriä pohjoiseen.

- Esimerkiksi "retkikartta"-palvelussa voi helposti etsiä kohteiden koordinaatteja.
- Huomaa, että eri koordinaatistoissa/tilanteissa saatetaan ilmoittaa leveys- ja pituusasteet eri järjestyksessä!



**LÖYTYYKÖ
TURVALLISUUSSUUNNITELMASTA
SEURAAVAT TIEDOT:**

- Koskeehan suunnitelma yhtä tiettyä luontoperustaista palvelua?
- Mitä, missä, keitä mukana?
- Onko osallistujiin liittyviä erityishuomioita?
- Jos ja kun riskejä on kartoitettu, löytyykö suunnitelmasta, miten riskin toteutuessa toimitaan?
- Kuka auttaa kohdehenkilöitä ja kuka huolehtii mahd. muista osallistujista?
- Kuka informoi ryhmää/ryhmän yhteyshenkilöitä?
- Mistä numeroista voi saada apua?
- Jos apua hälytetään paikalle, mihin pitää tulla?

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	Riskit: esim. eksyminen, tapaturmat → Green Care -palvelussa on tärkeää: Huolehtia fyysisestä turvallisuudesta: esimerkiksi etäällä asumuksista olevissa luontokohteissa tai eläinten kanssa toimiessa edellytetään ennakoivaa turvallisuussuunnittelua (kts. Tukesin sivut).	Riskit: esim. puutteet henkilökunnan mitoituksessa → Green Care -palvelussa on tärkeää: - Huolehtia, että on riittävästi henkilökuntaa, jolla on myös tarvittava GC-koulutus. - Ympäristö mahdollistaa eri vuorovaikutuksen muodot (luontoyhteyden, yksilö- ja ryhmätyöskentelyn ohjaaminen).
B. Psyykinen ja sosiaalinen turvallisuus	Riskit: esim. luontoon tai ilmastonmuutokseen liittyvät pelot → Green Care -palvelussa on tärkeää: - 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.	Riskit: esim. turvaton ilmapiiri tai epäluottamusta ohjausta tai ryhmää kohtaan → Green Care -palvelussa on tärkeää: - 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.



LISÄTIETOJA, LÄHTEITÄ:

- Green Care Finland Ry. 2023. www.gcfinland.fi
- Lääperi, R. & Puromäki, H. 2014. Kohti suomalaista Green Care -laadunhallintaa. Teoksessa: Vehmasto, E. (toim.) 2014. Green Care -toimintatavan suuntaviivat Suomessa.
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, valvira.fi
- Suomalainen Green Care Luontohoivan ja Luontovoiman laatutyökirja. 2018. <http://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/503/green-care-tyokirja-2018.pdf>
- Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes, tukes.fi. Ohje turvallisuussuunnitelman laatimiseksi. <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet/turvallisuusasiakirja#nain-laadit-turvallisuusasiakirjan>
- Pelastustoimi, pelastustoimi.fi



Tiedonkeruu ja mittaussuunnitelma

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. hyvätuulusuus ja energisyys; jälkeensä: kehonkieli, tunnetilat, osallistumisen lisääntyminen	Reflektointi yhdessä asiakkaan kanssa koko palvelun ajan – vähintään alussa ja lopussa Kysytään tavoitteen saavuttamisesta palautetta palvelun tai palvelujakson jälkeen asiakkaalta ja/ tai palvelun tilaajalta suullisesti ja/ tai palautelomakkeella Palvelunohjaaja reflektoi ja kirjaa muistiin ohjaustilan-teen sujuvuuden ja muut havainnot palvelun aikana
Luontohoivan asiakasryhmä	Yhteistyötaitojen kehittyminen (esim. autistisella nuorella)	Empatiakyvyn lisääntyminen (välittömästi havaittava, esim. kyky ymmärtää omasta toimin- nasta aiheutuvia eläimen reaktioita)	Reflektointi yhdessä asiakkaan kanssa koko palvelun ajan Kysytään tavoitteen saavuttamisesta palautetta palvelujakson jälkeen suullisesti ja/ tai palautelomak-keella nuorelta ja mahdollisesti hänen läheisiltään, sidosryhmiltään ja/ tai palvelun tilaajalta /lähettävältä taholta 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

Mittaussuunnitelmasta tulisi käydä ilmi:

- Mitä mitataan
- Keneltä tieto kerätään
- Millä tavalla tieto kerätään
- Kuinka usein tieto kerätään
- Hyvä mittaussuunnitelma kertoo myös roolitukset ja vastuut:
 - Kuka kerää
 - Kuka analysoi
 - Kuinka usein tehdään yhteenveto
 - Miten viestitään tuloksista ja miten...

LuontoVoima-Case:

Metsäeskari, jossa
hyödynnetään
luontoperustaisia sisältöjä
päivittäisessä kasvatustyössä



Taulukko 2. Tavoiteasetanta metsäesikoululaisen tasolla

Miksi? Vaikutustavoitteet	Huoli lasten arkiliikunnan olemattomuudesta → Lasten fyysisen kunto paranee	Lasten asenne ulkoiluun säällä kuin säällä kehittyy sekä suunnistus- ja hahmotustaidot paranevat	Osoitus, että lapset oppivat nimiä kasveille, sienille jne. ja pystyvät hahmastyttämään tiedoilla myös vanhempiaan → Lasten luonnon tuntemus ja havainnointikyky paranevat	Ryhmähenki ja toisesta huolehtiminen kehittyvät	Kielellinen kehitys ja mielikuvitus paranevat sekä sanavarasto monipuolistuu	Itsenäinen päätöksenteko, oma-aloitteisuus ja päättelykyky paranevat
Mitä? Tulostavoitteet	Toimintamalli, jossa liikutaan paljon ja toteutetaan paljon tilaa vaativia leikkejä	Toimintamalli esikoulun pitämiseen metsäluonnossa säällä kuin säällä	Koulutussisältö, jossa luonnon anti otetaan huomioon ja jossa luonnon tuntemus, kestävän kehityksen ymmärrys ja ympäristöherkkyys kehittyvät	Toimintamalli ryhmässä toimimiseen, jossa "heikoin lenkki" määrää tahdin	Koulutussisältö, jossa seikkailulle ja lasten mielikuvitukselle annetaan tilaa	Toimintamalli, jossa itsenäinen päätöksenteko ja päättelykyky haastetaan
Miten? Toimenpidetavoitteet	Paikasta toiseen liikutaan jalan ja paljon tilaa vaativia leikkejä toteutetaan luonnossa	Ulkona luonnossa ollaan säällä kuin säällä vaihtelevassa maastossa	Luonnon anti huomioidaan jokapäiväisessä toiminnassa. Luonnon tuntemus opettajille ja sitä kautta lapsille	Ryhmähenkeä ja toisesta huolehtimista korostetaan arjessa	Metsäesikoulussa ei ole leikkivälineitä lapsille. Yhteistä merkityksenantoa korostetaan (keppi voi olla aita, maja, este, luuta jne.)	Päättelykyky ja sekä itsestä että tavaroista huolehtimisen haastetaan useita kertoja päivässä



Palvelun vaikuttavuudesta
ja laadusta viestiminen



Keitä ovat sidosryhmäsi?

Huomioi erityisesti ne sidosryhmät, jotka tekevät palveluihisi liittyviä päätöksiä laatudokumenttien perusteella.

Palvelun loppukäyttäjä eli varsinainen palvelun asiakas

Palvelun loppukäyttäjän perhe ja lähipiiri

Alihankkijat, joiden panos palvelun tuottamisessa on keskeinen

Julkiset palvelujen järjestäjät/ ostajat

Kuntalaisten hyvinvoinnista ja terveyden edistämisestä (Hyvinvointialue) vastuussa olevat tahot, kuten liikunta-, sivistys ja sotetoimet

Yhteistyökumppanit, kuten kunta, terveyskeskus tai sairaanhoitopiiri, jotka esimerkiksi ohjaavat palveluiden piiriin

Media yms.



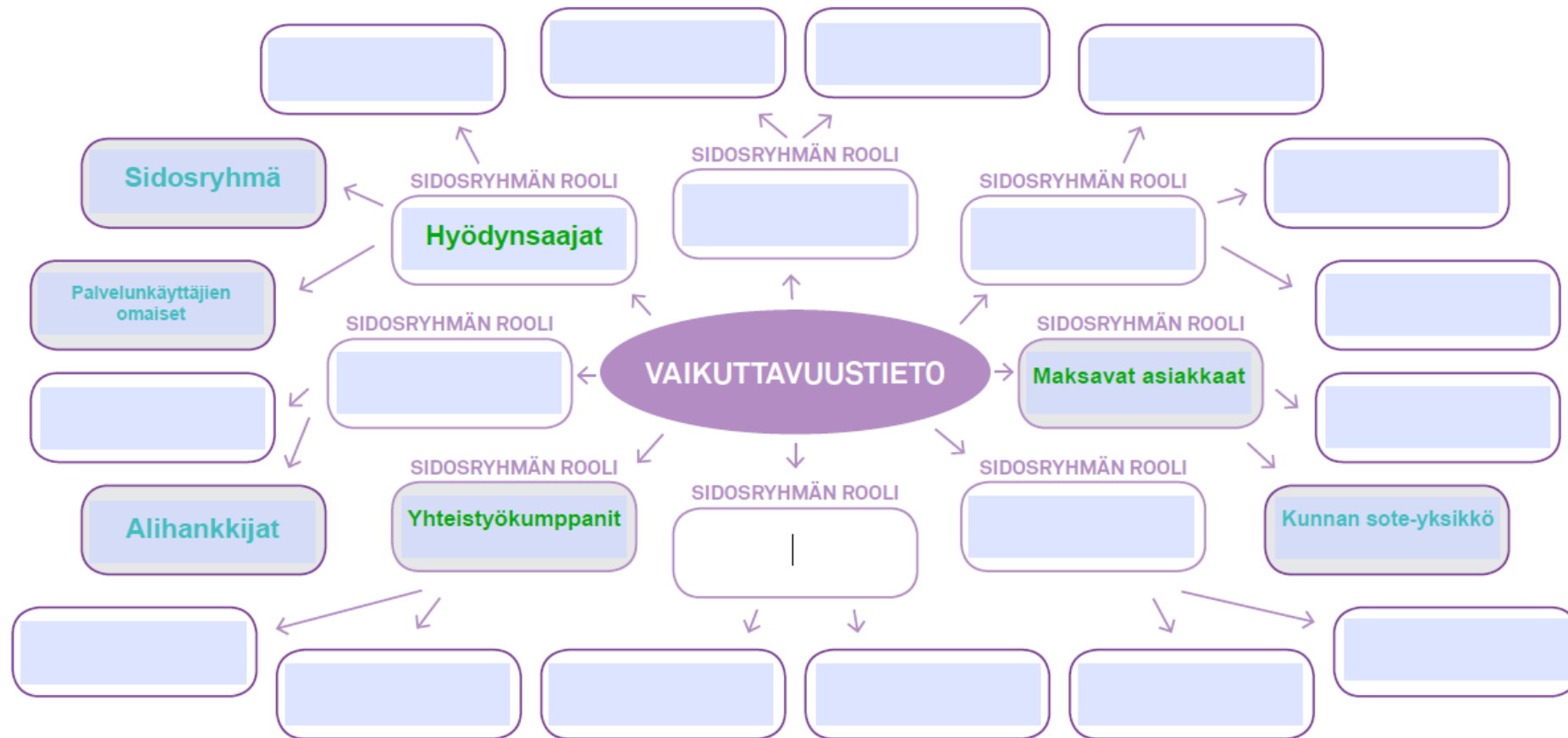
Palveluidesi sidosryhmäkohtaiset vaikuttavuusmallit

Huomioidaan jokaisen sidosryhmän kohdalta erikseen

- Painopisteet voivat vaihdella:
 - Hyvinvointivaikutukset
 - Palveluiden kustannusvaikuttavuus
 - Palvelujärjestelmässä tapahtuvasta muutoksesta (kehitys) ...
- Erilaiset sidosryhmät kaipaavat myös erilaista vaikuttavuustietoa ja vaikuttavuusviestintää

Sidosryhmäkohtaisesti mietittäviä aiheita

- Miksi sidosryhmä on kiinnostunut palvelusi vaikuttavuudesta?
- Mistä syystä haluat viestiä juuri tälle sidosryhmälle?
- Ketkä ja minkä alojen ammattilaiset edustavat tätä sidosryhmää?
- Miten sidosryhmä käyttää vaikuttavuustietoasi
- Millaisia ja millä tavoin viestitettyä vaikuttavuustietoa sidosryhmä haluaa?
- Milloin ja kuinka usein sidosryhmä tarvitsee vaikuttavuustietoa?
- Missä viestintäkanavissa sidosryhmä tavoitetaan parhaiten?
- **Mitä osioita olisi järkevää hyödyntää GC-laatutyökirjasta vaikuttavan palvelun esittely / marrkkinointimateriaaleihin**



SIDOSRYHMÄKARTTA

Esimerkkejä vaikuttavuuden ja laadun viestinnästä

Tilaaaja/viranomaistaho



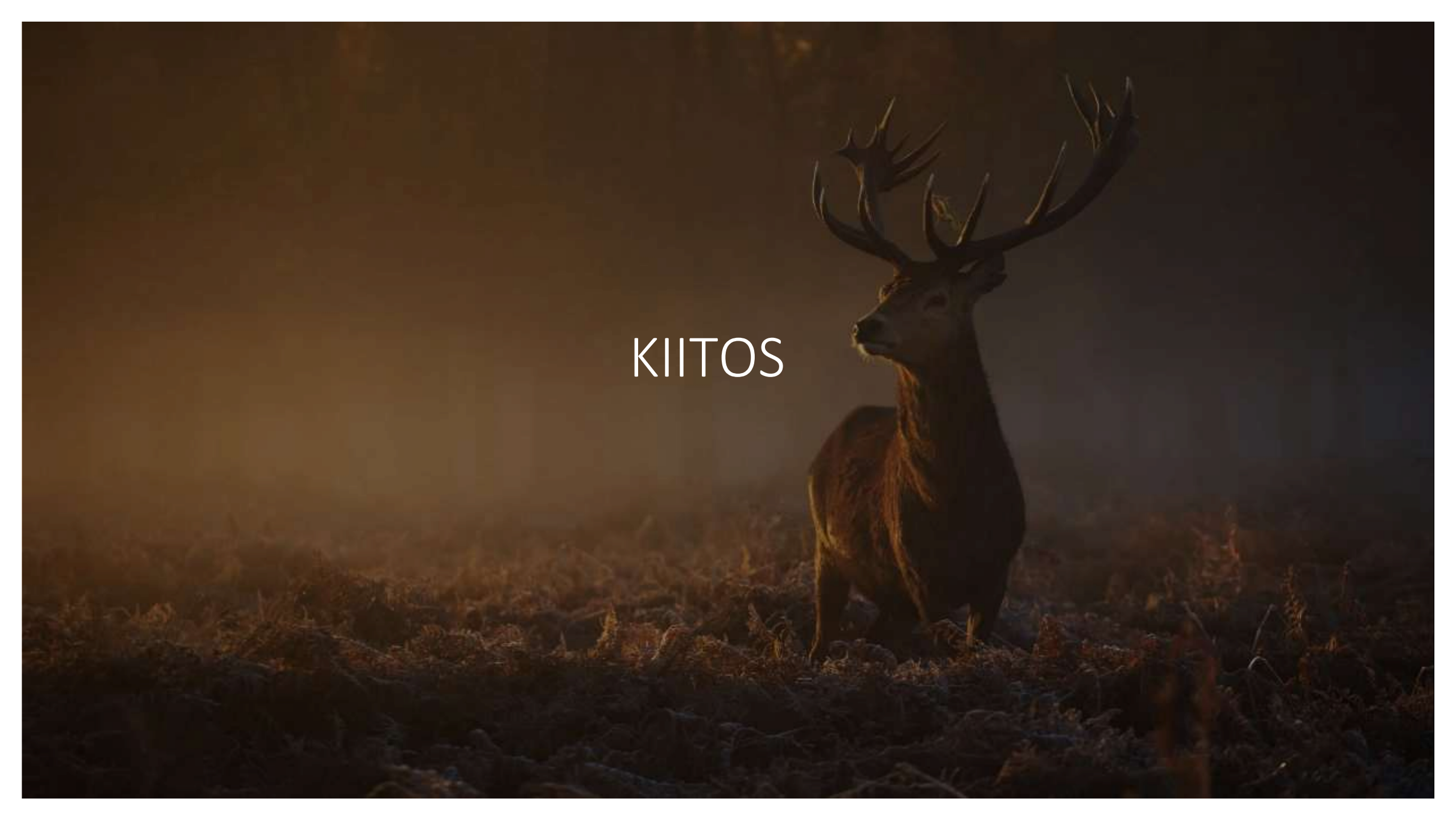
- Ammattiosaaminen, erityisosaaminen
- Green Care-Työkirja
- Omavalvontasuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Määrälliset ja laadulliset mittaustulokset (standardoidut)
- TKI-yhteistyöraportit
- Selvitykset , raportit, standardit
- Viranomaisviestintä: avoimet ovet, uutisointi/suorat yhteydenotot
- Esitteet, julkaisut
- LinkedIn
- Referenssit
- Kilpailutukset ja Palveluseteli/dynaamiset hankinnat

Asiakas/palvelun loppukäyttäjä



- Asiakaskokemuksista kuuleminen, tarinallisuus
- Ajankohtaisuuksista aktiivinen päivittäminen, nettisivut, some-kanavat
- NPS-luvut
- Blogit, asiakaskirjeet (säännöllisesti)
- Asiakastytyväisyyden reflektoinnit kuvallisesti
- toiminnan kehittäminen osallistavasti; kyselyt ja sisältötoiveet (esim. facebook, Instagram, TikTok...)
- Referenssit
- Turvallisuussuunnitelma
- Paikallismedia ja valtakunnalliset kanavat
- Epassi ja Palveluseteli-palvelut
- Avoimet ovet / ilmaiset kokeilujaksot tai sisällöt



A photograph of a stag with large, dark antlers standing in a field of dry, brown vegetation. The scene is dimly lit, with a warm, golden light source on the left creating a misty, atmospheric effect. The stag is positioned on the right side of the frame, facing left. The word "KIITOS" is centered in the middle of the image in a white, sans-serif font.

KIITOS