

Erja Lehtimäki
Maria Uschakoff-Brix

PUUTARHATOIMINTAA PALVELU- MUOTOILUN KEINAIN

Yhteiskehittäminen mielenterveysyksikössä

Opinnäytetyö
Monialainen toimintakyvyn edistäminen (YAMK)

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Erja Lehtimäki Maria Uschakoff-Brix	Sairaanhoitaja Yamk	Lokakuu 2017
Opinnäytetyön nimi		
Puutarhatoimintaa palvelumuotoilun keinoin Yhteiskehittäminen mielenterveysyksikössä		74 sivua 13 liitesivua
Toimeksiantaja		
Lapinjärven Hoitokoti Oy		
Ohjaajat		
Merja A T Reunanen Johanna Hirvonen		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yhteistoiminnallista ja kuntouttavaa puutarhatoimintaa siten, että hoitokodin mielenterveysasiakkaat olivat osallisina suunnittelemassa terveyttään ja hyvinvointiaan tukevaa ympäristöä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella myöhemmin rakennettava hoitokodin piha-alueen viherympäristö ja toimintamalli sen käyttöön. Ympäristö muodostuu puutarhasta, peli- ja oleskelualueista sekä kasvihuoneesta. Opinnäytetyön toimeksiantaja, Lapinjärven Hoitokoti, halusi vastata konkreettisilla kuntoutusinterventioilla sosiaali- ja terveysalan muutokseen, jolla voi parantaa ja monimuotoistaa mielenterveysasiakkaiden kuntoutuspalveluiden arjen kulttuuria.</p> <p>Palvelumuotoilu valikoitui toimintamallin kehittämisen välineeksi. Palvelumuotoilu muodostui kolmesta peruskäsitteestä; asiakaskokemus, palvelupolku sekä sen kontaktipisteet asiakkaan toimiessa palvelun keskiössä. Mielenterveysasiakkaat palvelun loppukäyttäjinä osallistuivat yhdessä henkilökunnan kanssa kuntoutumisensa kehittämiseen keräten tietoa palvelusta, jota he kuvasivat palvelukokemuksinaan. Palvelumuotoiluprosessi säästi organisaation voimavaroja ja vapautti resursseja luovaan työhön. Palvelumuotoilun vaiheista toteutettiin määrittely-, tutkimus- ja suunnitteluvaihe. Työpajatyöskentely tapahtui vuodenvaihteen mukaisesti. Asiakkaat ja henkilökunta rakensivat tarpeittensa ja hiljaisten toiveittensa mukaan piha- ja puutarhasuunnitelmaa.</p> <p>Asiakasymmärryksen lisääntyessä löydettiin kohderyhmälle merkityksellisiä sisältöjä kuten luonnon arvon korostuminen kuntoutumisen voimana. Opinnäytetyön tuotos muodostui työpajojen aineiston laadullisesta analyysistä, josta jokaisesta nousi kolme luokkaa. Näistä kaksi käsitteli materiaalisia ja kolmas immateriaalisia seikkoja, kuten ilo, hyvinvointi, tunnelma ja nautinto. Immateriaalisia asiakkaiden toiveita tulisikin ottaa huomioon entistä paremmin mielenterveyskuntoutustyössä. Henkilökunnan kuntoutustyön arjen työ kaipaa tukea ja jatkokoulutusta puutarhatoiminnan käyttöönottoon ja edelleen sen kehittämiseen. Lapinjärven Hoitokoti jatkaa toimintamallin kehittämistä suunnitteluvaiheen prototypoinnista lähtien.</p>		
Asiasanat		
Puutarhatoiminta, osallisuus ja osallistuminen, mielenterveyskuntoutuja, yhteiskehittäminen, palvelumuotoilu		

Author (authors)	Degree	Time
Erja Lehtimäki Maria Uschakoff-Brix	Master of Social and Health Services	October 2017
Thesis		
Gardening through service design Collaborative design in mental health rehabilitation		74 pages 13 pages of appendices
Commissioned by		
Lapinjärvi Service Home		
Supervisor		
Merja A T Reunanen Johanna Hirvonen		
Abstract		
<p>This thesis aims to develop collaborative and rehabilitative gardening through involving the mental health clients of a care home in designing an environment that supports their health and wellbeing. The goal of the thesis was to design a green environment to be later built on the grounds of the care home and to create a procedure to be employed in the process. The environment comprises a garden, game and communal areas and a greenhouse. The commissioner of the thesis, Lapinjärvi Service Home, wanted to respond to the changes in the social and health care field with concrete rehabilitation interventions aimed at improving and expanding the everyday experience of mental health consumers receiving rehabilitation services.</p>		
<p>Service design was chosen as the method for developing operation model. Service design consists of three basic concepts; customer experience, customer journey and service touchpoints, the customer in the centre. As the end users of the service, the mental health clients participated together with the staff in developing their rehabilitation service. They amassed information on the service, which they described as their service experiences. The service design process saved the resources of the organisation and freed resources for creative activities. The service design phases carried out were the definition, research and design phases. The workshops were conducted seasonally. The clients and the staff drafted plans for an outdoor area and a garden following their needs and wishes.</p>		
<p>As consumer understanding grew meanings relevant to the target group were identified, including an emphasis on the role of nature in rehabilitation. The output of the thesis is a qualitative analysis of the workshop data. Three categories emerged from each workshop, two of which focused on material factors and the third on immaterial factors such as joy, wellbeing, atmosphere and pleasure. The clients' immaterial wishes should therefore be given more attention in mental health rehabilitation. Furthermore, the staff require support in their everyday work and additional training to implement and further develop rehabilitative gardening. Lapinjärvi Service Home will continue developing the procedure, starting with prototyping in the design phase.</p>		
Keywords		
Gardening, inclusion and participation, mental health client, collaborative development, service design		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS.....	7
3	KUNTOOUTUS, MIELENTERVEYSKUNTOOUTUS SEKÄ HYVINVOINTI ...	7
4	OSALLISUUS JA OSALLISTUMINEN	10
5	PUUTARHATOIMINTA	12
5.1	Käsitteitä	12
5.2	Puutarhatoiminnan vaikutuksia	15
5.3	Puutarhatoimintaa maailmalla ja meillä	17
6	PALVELUMUOTOILU JA SEN VAIHEET	20
7	PALVELUMUOTOILUN PROSESSI LAPINJÄRVEN HOITOKODISSA..	26
7.1	Määrittelyvaihe	27
7.2	Tutkimusvaihe	32
7.3	Suunnitteluvaihe.....	39
8	TYÖPAJATYÖSKENTELEY JA TOTEUTUSVAIHEET	40
9	POHDINTA.....	51
	LÄHTEET	67

LIITTEET

Liite 1. Piha- ja puutarhatoiminnan hyötyjä ja ulottuvuuksia

Liite 2. Puutarhaterapian ja -toiminnan määrittelyä

Liite 3. Palvelumuotoilun määrittelyä

Liite 4. Pihasuunnittelun työpajatoiminnan arviointia

Liite 5. Kutsu osallistua työpajatoimintaan

Liite 6. Työpajakyselyn lomake

Liite 7. Tarkastuslista työpajan järjestäjälle

Liite 8. Suostumus haastatteluun

Liite 9. Kuvia työpajojen tuotoksista

Liite 10. Opinnäytetyöprosessin työvaiheet ja aikataulu

"Quality does not improve, until you measure it. You only can manage, what you can measure." (Gordon Paul 1987)

1 JOHDANTO

Kaikilla ihmisillä on oikeus hyvään elämään, olla liittyneinä yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Laitoksissa asuvilla mielenterveyskuntoutujilla on mahdollisuus toteuttaa kuntoutumisensa projektia omista lähtökohdistaan. Tässä onnistumiseen vaikuttaa esimerkiksi henkilökunnan mielenkiinto työnsä kehittämistä kohtaan. Kuntoutuksen edistämisen keinot ovat lisääntyneet 2010-luvulla etenkin henkilökunnan koulutuksen kautta. Moniammatillisuus on mielenterveyden palveluyksiköissä vahvistunut, joten asiakkaille pystytään tarjoamaan erilaisia, jopa epätyypillisiä kuntoutumisen keinoja.

Monia käyttökelpoisia kuntoutumisen toimenpiteitä on ollut käytössä, mutta sitten ne on unohdettu jonkin muun uuden menetelmän tieltä. Mielenterveyskuntoutuksessa kävi niin, että psykofarmakoiden ja neuroleptien käyttöönotto lopetti lähes tyystin puutarhatoiminnan mielenterveysyksiköissä 1990-luvulla ja asiakaan kuntoutumista tehostettiin lääkkeiden voimalla. Hyväksi aiemminkin todettu puutarhatoiminta on virinnyt jälleen kuntoutumisen keinoksi mitä erilaisimpien asiakasryhmien tueksi. Puutarhatoimintaa sekä -terapiaa on ryhdytty jälleen käyttämään kuntoutuksen keinona ja aloitettu toiminnaksi niille, jotka ovat haavoittuvia tai vammaisia.

Kuntoutuja on kuntoutumisen subjektina, kuntoutuksen keskiössä, kuntoutussuunnitelman laatimisesta lähtien. Mielenterveyskuntoutujan arjessa toteama *asiakas oman elämänsä asiantuntijana* saattaa kuitenkin jäädä ohueksi ja haihtua lopulta kokonaan (Koskisuu 2003, 89 - 97). Mielenterveysasiakkaiden arjen mielekkyyden lisääminen on opinnäytetyön innoituksen lähteenä. Pihan ja puutarhan uudistunut käyttöönotto asiakkaiden hyväksi oli idea, joka jalostui tavoitteeksi kehittää yhteistoiminnallista ja kuntouttavaa puutarhatoimintaa siten, että hoitokodin mielenterveysasiakkaat olivat osallisina suunnittelemassa omaa terveyttään ja hyvinvointiaan tukevaa ympäristöä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella myöhemmin rakennettava hoitokodin pihaluonnon viherympäristö ja toimintamalli sen käyttöön. Mielenterveyskuntoutuksessa viherympäristöä on käytetty ahdistuksen, levottomuuden ja masennuksen lievittämisessä sekä tunteiden tunnistamisessa ja sanoittami-

nessa (Ojala ym. 2015). Ympäristö muodostuu puutarhasta, peli- ja oleskelu-alueista sekä kasvihuoneesta. Mielenterveysasiakkaat, osallisuus ja osallistuminen sekä puutarhatoiminta sekä palvelumuotoilu olivat tiedonkeruun asiasanoja. Palvelumuotoilu valikoitui lähestymistavaksi, jonka avulla voitiin kehittää uusi palvelu olemassa olevaa muokkaamalla yhteistoiminnallisilla menetelmillä.

Teollisuuden ja tuotannon aloilta on siirtynyt toimintamalleja kuntoutustyön käyttöön. Tällainen toimintamalli on palvelumuotoilu, jossa asiakas on mukana palvelun aloittamisesta sen suunnitteluun ja jatkuvaan kehittämiseen saakka. Palvelumuotoilu tarkoittaa yhteistyötä loppukäyttäjän ja palveluntuottajan kesken. Mikäli palvelun tuottajalla ei ole tietoa asiakkaan palvelukokemuksesta, palvelun laatu voi jäädä heikotasoiseksi eikä vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä synny. Palvelumuotoilu työtapana voi tuottaa innostusta, sitoutumista ja innovaatioita. Henkilökunnalle yhteiskehittäminen avaa ovia tulevaisuuteen ja johtaa syvempään motivaatioon myös arjen työssä. (Tuulaniemi 2013, 230.) Asiakas on keskiössä ja asiakkaan arvostaminen on palvelumuotoilun sekä myös kuntouttavan työn perustaa (Järvikoski 2013, 22).

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yhteistoiminnallista ja kuntouttavaa puutarhatoimintaa siten, että hoitokodin asiakkaat ovat osallisina suunnittelemassa terveyttään ja hyvinvointiaan tukevaa ympäristöä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella myöhemmin rakennettava hoitokodin piha-alueen viherympäristö ja toimintamalli sen käyttöön. Ympäristö muodostuu puutarhasta, peli- ja oleskelualueista sekä kasvihuoneesta.

3 KUNTOUTUS, MIELENTERVEYSKUNTOUTUS SEKÄ HYVINVOINTI

Kuntoutuksen tehtävänä on yhdistää ja koordinoita lääkinällinen, sosiaalinen ja kasvatuksellinen kuntoutus siten, että ihminen pystyy saavuttamaan mahdollisimman hyvän toimintakyvyn (WHO 1961, 6). Maailman terveysjärjestö, WHO, tarkensi myöhemmin kuntoutuksen määritelmää, jossa todettiin kuntoutuksen sisältävän kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla vammaisen tai vajaakuntoisen henkilö voi saavuttaa sosiaalisen integraation, jolloin hän liittyy

osaksi yhteiskuntaa ja pystyy luomaan sosiaalisia suhteita (WHO 1981, 9). Kuntoutuksen perustana on monitieteisyys, laaja-alaisuus, biopsykososiaalisuus tai nämä yhdessä. Tuen, sitoutumisen ja yhteistyön avulla voidaan parantaa kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, jolloin kuntoutuksen keinoin tuetaan kuntoutujan hyvinvointia ja itsenäistä selviytymistä sekä arkielämässä että kaikissa ihmisen elämän eri siirtymävaiheissa. Tavoitteena on edistää kuntoutujan osallisuutta yhteiskunnassa sekä tukea häntä työllistymään. (Kuntoutussäätiö 2014.) Kuntoutuksen perustana on kokonaisvaltainen ihmiskäsitys (Järvikoski 2011, 29).

Kuntoutus on tieteenala, joka etsii jatkuvasti kuntoutujan hyvää. Kuntoutustiedon karttuessa ajattelu- ja kuntoutustavat muuttuvat. (Penttinen 2016.) Sairausrähtöisen lähestymistavan tilalle nousee biopsykososiaalinen ja ICF-toimintakykyluokituksen kuvaama, laaja-alainen tarkastelutapa (Vainiemi 2015), jossa ympäristö on kuvattu muun muassa luonnonmukaisena ympäristönä ja ihmisen tekeminä ympäristön muutoksina (ICF 2013, 30). Kuntoutusta on tarjottava oikeaan aikaan ja oikeaan tarpeeseen, vaikka kuntoutustoimenpiteiden ja kuntoutujan tukemisen vaikuttavuudesta hänen elämäntilanteensa edellyttämällä tavalla ollaan osin vastauksia vaille (Riikonen 2008, 158). Yhteiskunnan muuttuessa kuntoutustoiminnan on löydettävä uusia ja vaikuttavia kuntoutuksen muotoja (Huusko 2015). Esimerkiksi Kela hakee vastauksia kuntoutuksen kysymyksiin SOTE-muutoksessa.

Kuntoutumisprosessin keskiössä on kuntoutuja, jonka kuntoutumistyötä tukee ammattilaisen apu ja kumppanuus. Vajaakuntoinen tai vammaisen henkilö tekee suunnitelmia ja asettaa tavoitteita, jotka ovat tärkeitä ja mahdollisia hänen tilanteessaan. Kuntoutuja on kuntoutumisensa subjekti, joka tahtoo ja toimii kuntoutumisprosessissaan sekä suhteessa kuntoutustyöntekijöihin. (Järvikoski 2013, 22; Koukkari 2010, 28.) Tässä opinnäytetyössä korostetaan kuntoutujan subjektiutta kuntoutumisprosessissa, joten kuntoutuskäsitteen sijasta käytetään kuntoutuminen-käsitettä.

Mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa ihminen pystyy tunnistamaan omat kykynsä sekä selviytymään elämän haasteista. Mielen hyvinvointi auttaa ihmistä työssä ja osallistumisessa yhteisönsä toimintaan. (WHO 2016; STM

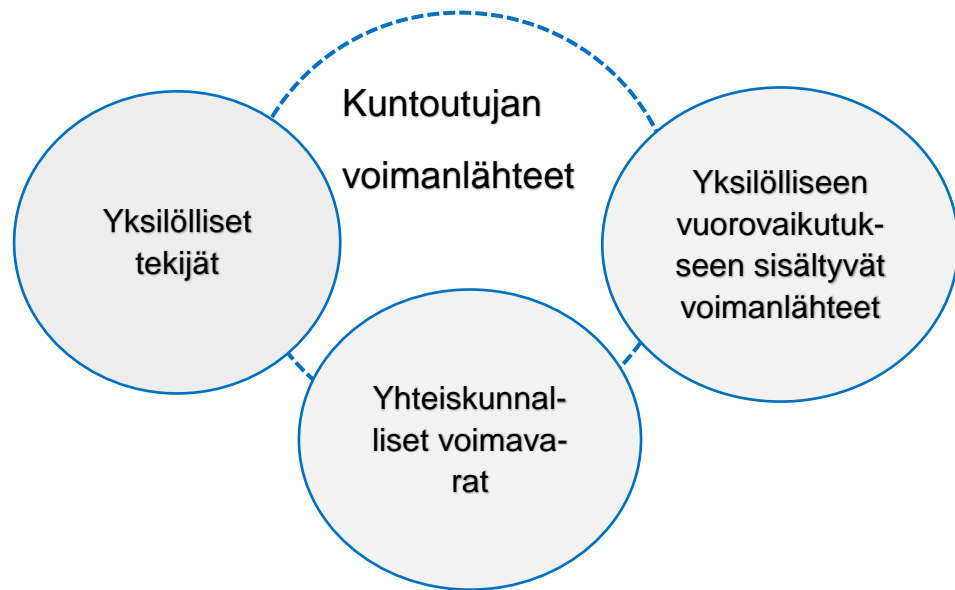
2016.) Mielenterveyslaki (14.12.1990/1116) velvoittaa antamaan mielenterveyshäiriöistä kärsivälle henkilölle lääketieteellisin perustein sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, joihin myös kuntoutusinterventiot kuuluvat.

Mielenterveyskuntoutuksen keskeisiä käsitteitä ovat elämänprojektit ja elämänhallinta. Mielenterveyskuntoutujan toimintakyvyn lisääntyessä hänen uskonsa hallinnan tunteeseen vahvistuu. Elämänprojektit ovat kuntoutujan omaa halua toteuttaa suunnitelmia kuntoutumistaan varten. Kuntoutustyöntekijä tukee ohjaten kuntoutujaa kohti kuntoutumisen päämäärää. Mielenterveyskuntoutuksessa pyritään löytämään kuntoutujan mielenterveyden positiivisia ulottuvuuksia, joita ovat henkinen vahvuus, kansalaisuus ja yhteiskunnan tukirakenteisiin liittyminen. Nämä vaikuttavat kuntoutujan toimintakykyyn arjessa. (Koskisuu 2004, 11 - 13, 31.)

Hyvinvoinnin käsite on palvelujen asiakasnäkökulmaa tarkasteltaessa tärkeä (Kainlauri 2007, 13). Sosiologi Erik Allardt (1976, 38 - 50) on määritellyt hyvinvoinnin kolmen eri tekijän kokonaisuudeksi, joita ovat elämän yhteisyysuhteet (loving) ja itsensä toteuttamisen mahdollisuudet (being) sekä elämän erilaiset aineelliset tekijät (having). Allardtin (mts. 68 - 76) määrittely voidaan tulkita todellisuuden teoreettisena kuvana, jolloin voidaan tarkastella esimerkiksi jonkin asiakasryhmän hyvinvointia suhteessa yksilön käsitykseen omasta elämänlaadustaan ja hyvinvoinnistaan.

Hyvinvoinnin osatekijät voidaan jakaa kolmeen ulottuvuuteen: terveyteen, materiaaliseen hyvinvointiin ja koettuun hyvinvointiin tai elämänlaatuun. Hyvinvoinnin käsite viittaa sekä yksilölliseen että yhteisölliseen hyvinvointiin. Yksilöllisen hyvinvoinnin osatekijöiksi luetaan sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus ja sosiaalinen pääoma. Yhteisön hyvinvoinnin ulottuvuuksia ovat muun muassa elinolot, työllisyys ja työolot sekä toimeentulo. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.) Hyvinvointi on turvallisuuden ja hallinnan lisäksi myös yhteyttä, antautumista, sulautumista ja ihmeen olemassaoloa (Kainlauri 2007, 14). Koetun hyvinvoinnin ja kuntoutuksen ymmärtäminen on vaikeaa ainoastaan hallinnan avulla. Yksilölliset ja vuorovaikutukselliset voimanlähteet kuuluvat keskeisinä käsitteinä mielen hyvinvointiin. Kuntoutujan voimanlähteet

(kuva 1) voidaan jakaa yksilöllisiin voimanlähteisiin, sosiaaliseen vuorovaikutukseen sisältyviin voimanlähteisiin sekä yhteiskunnan voimavaroihin. (Riikonen 2008, 163.)



KUVA 1. Kuntoutujan voimanlähteet (Riikonen 2008, 162)

Kuntoutujan voimanlähteet tulee kartoittaa kuntoutumisprosessissa, sillä voimavarat ovat jokaisella kuntoutujalla erilaiset. ”Voimanlähteille on ominaista moneus ja avoimuus, sillä ne hyväksyvät leikin ja inhimillisyyden kuntoutumisessa.” (Riikonen 2008, 162.)

4 OSALLISUUS JA OSALLISTUMINEN

”Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta” -teoksessa Kananoja ym. (2008, 201, 203 - 204) kuvaavat kansalaisen hyvinvoinnin syntymistä arjessa. Asiakkaan kuuleminen, liittymisen ja yhteisöllisyyden tunteet ovat osallisuuden kokemusta. Osallisuus kuuluu osana osallistumisen prosessiin ja osallisuuden tunne vahvistaa osallistumista ja on sen ehto. Kuntoutujan osallistuminen ja osallisuus edistävät elämänhallintaa, sitoutumista sekä vastuuta. Kaikilla, myös lapsilla, on mahdollisuus osallisuuteen. Osallisuuden ajatusta Arnstein (1969, 216) kuvaa pinaatin syöntinä; periaatteessa kukaan ei ole sitä vastaan, koska se on ihmiselle terveellistä.

Osallisuuden ja osallistumisen määrittelyä

Osallisuus (inclusion) ja osallistuminen (participation) nousevat eri teoriaperinteistä, vaikka ne ovat merkitykseltään lähellä toisiaan. Osallisuuden ja osallistumisen ero on kaksitasoista. Toinen taso koskee osallisuutta kuntoutustapah- tumassa, ja toinen taso koskee yleisempää osallisuutta yhteiskunnassa ja yh- teisöissä. Oletuksena on, että kuntoutujan osallistuessa aktiivisesti kuntoutu- miseensa valtaistumisprosessi vahvistuu ja luo erinomaiset edellytykset myös yhteisölliseen osallistumiseen. Tässä yhteydessä osallisuuden ja osallistumi- sen käsitteitä käytetään rinnakkain, eikä tehdä eroa niiden välillä. (Järvikoski ym. 2009, 22.) Osallisuus merkitsee siis mahdollisuutta yhdenvertaisesti ja ak- tiivisesti osallistua yhteiskunnan eri tahojen toimintoihin ja verkostoihin yh- dessä muiden kanssa sekä osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon (Bro- mell ym. 2007). Kuntoutuja hallitsee omaa osallisuuttaan kehittämällä sitä vaiheit- tain muutosprosessin aikana erilaisten toimenpiteiden ja palvelujen avulla (Kuntoutusportti 2016).

Tässä opinnäytetyössä mielenterveyskuntoutujan osallisuus ja osallistuminen ovat kuntoutumisen edellytys, jolloin kuntoutuminen tapahtuu kuntoutujan voi- mavarojen mukaan, ei henkilökunnan oletusten mukaan. Osallisuuden ja osal- listumisen elämys on mielenterveysasiakkaan voimanlähde; kuntoutustyönte- kijä toimii prosessin mahdollistajana. Osallisuutta ja osallistumista käsitellään jäljempänä yhdessä erottelematta niitä toisistaan.

Mielenterveyskuntoutujan osallisuus ja osallistuminen mielenterveyspal- veluissa

Mielenterveyskuntoutuja-käsite viittaa henkilöön, jonka psykiatrinen sairaus on hallinnassa ja joka on toipumassa sairaudestaan. On oleellista ymmärtää, että suurin osa psykiatrisesti sairaista henkilöistä on ollut aikaisemmin terveitä ja toipuessaan palaavat normaaliin arkeen yhteiskunnan jäseniksi. (Mielenter- veyden keskusliitto 2017.) Mielenterveysasiakas on osallistuja, jolla on vaiku- tus- ja valinnanmahdollisuuksia. Hänellä on merkittävä tehtävä ja osuus palve- luiden käyttäjänä ja kuluttajana. Tätä kutsutaan konsumerismin aatteeksi, joka on tullut myös kuntoutus- ja mielenterveyspalvelujen käyttöön. Kuntoutuja on palvelujen käyttäjä ja kuluttaja sekä lisäksi yhteistyötaho (stakeholder), jonka

mielipiteet otetaan palveluissa huomioon. Konsumerismi korostaa kuntoutujan asemaa ja valinnanvapautta sekä siirtymistä tavallisten palvelujen kuluttajaksi. Kuntoutuja osallistuu myös palveluiden kehittämiseen ja järjestämiseen. (Laitila & Pietilä 2012, 9 – 13; Mustajoki ym. 2015, 154; Toiviainen 2011.)

Mielenterveysasiakkaiden osallisuus kuntoutukseen toimii kahdella tavalla. Se on mahdollisuus, joka toteutuu muun muassa olemalla mukana suunnittelussa ja erilaisissa toiminnoissa. Toiseksi osallisuus voi olla myös aktiivista osallistumisesta, jolloin asiakas käyttää olemassa olevia mahdollisuuksia ottamalla osaa päätöksentekoon; osallistumalla kuntoutuksen aloittamiseen, suunnitteluun ja jatkotoimenpiteisiin. (Laitila 2010, 147.) Osallisuus arvona tarkoittaa kuntoutujan mahdollisuutta oman elämänsä haltuunottoon (Koskisu 2004, 49). Osallisuuden arvon kautta kuntoutujan toipuminen mahdollistuu ja voi alkaa.

Tässä opinnäytetyössä mielenterveyskuntoutuja on osallistuva subjekti, joka toimii kuntoutumistapahtumassaan yhdessä henkilökunnan sekä hänelle tärkeiden henkilöiden kanssa. Kuntoutuja on oman elämänsä asiantuntija. Ammatillinen henkilökunta vastaa tietotaidosta, jonka asiantuntijana toimii. Kuntoutujan ja ammattilaisten asiantuntemuksen yhdistyessä kuntoutusasiakas voimaantuu ja saavuttaa todellisen, tasa-arvoisen osallisuuden.

5 PUUTARHATOIMINTA

Tässä luvussa avataan käsitteitä puutarhaterapiasta ja puutarhatoiminnasta. Erityisen tärkeä puutarhatoiminta on mielenterveyden tukijana. Puutarhatoiminta tukee yleisesti terveyttä ja on osa kuntouttavaa Green Care -toimintaa, jota opinnäytetyön toimeksiantajaorganisaatiossa ollaan ottamassa kuntoutuksen työkaluksi. Puutarhatoiminta kuntoutumisen tukena on maailman mitta-kaavassa voimakasta, joten sitä käsitellään myös tässä.

5.1 Käsitteitä

Puutarhaterapia tarkoittaa asiakaskeskeistä ammattilaisen ohjaamaa terapeutista puutarhatoimintaa. Terapeuttisilla puutarha-aktiiviteeteilla on Suomessa pitkät perinteet esimerkiksi psykiatrisessa hoidossa. (Green Care Finland 2017.) Puutarhaterapiaa eli hortikulttuuria voidaan käyttää tehokkaasti erilaisten kuntoutusasiakasryhmien kanssa. Puutarhaterapiassa vuorovaikutus

kasvien ja ihmisten välillä rauhoittaa ja tuo hyvän mielen. Keskeisimpiä tavoitteita ovat asiakkaan oivallus omista käyttämättömistä psyykkisistä voimavaroistaan sekä niiden käyttöönotto kuntoutumisessaan. Puutarhaterapia ei ole vain kasvien hoitamista vaan puutarha tekee kuntoutujassa hoitavaa työtä. (Nikkilä 2003, 2 - 6.)

Puutarhassa työskentely auttaa monenlaisia ihmisryhmiä emotionaalisesti, vahvistaa sielua, kehoa ja henkeä. Integratiivista puutarhaterapiaa kuntoutumisen tukena käyttäviä asiakkaita ovat olleet muun muassa psykiatriset potilaat, päihteiden väärinkäyttäjät, opiskelijat, oppimisvaikeuksista kärsivät sekä henkilöt, jotka ovat avohoidon kuntoutuksessa tai kliinisessä hoidossa. Integratiivista puutarhaterapiaa käytetään myös arjen vaikeuksissa olevien henkilöiden apuna. (Neuberger 2011, 5.)

Puutarhaterapiaan ja -toimintaan kuntoutusasiakas voi siis osallistua monella tasolla. Terapeuttinen puutarhatoiminta voi olla sekä passiivinen tai aktiivinen projekti, jossa kuntoutujan hyvinvointi voi kohentua esimerkiksi kasvien katse-lun tai puutarhanhoidon avulla. (Sempik ym. 2010, 11; Rappe ym. 2003, 47.)

Puutarhatoiminta on vapaamuotoista harraste- tai opetustoimintaa, jolla tuotetaan elämyksiä siihen osallistuville (Soini 2014, 25). Kiinalaisen sananlaskun mukaan onnellisuus ja puutarhanhoito ovat positiivinen yhtälö; mikäli ihminen haluaa olla onnellinen koko elämänsä ajan, tulee hänen ryhtyä puutarhuriksi (Sayings about Gardens 2015). Puutarha antaa mahdollisuuden seurata luonnon rytmejä ja taivuttaa puutarhassa työskentelevä toimimaan niiden mukaan. Puutarhaa hoitamalla yhteistyössä ympäristön kanssa opetellaan onnistumisen tai epäonnistumisen kautta elämään, jolloin kuntoutustyöntekijän on mahdollista tarkkailla asiakkaan pitkäjänteisyyttä, kehittymistä sekä rajallisuuden pintoja. (Salovuori 2012, 37 - 39; Nikkilä 2003, 2 - 6.) Opinnäytetyössä puutarhatoiminnan katsotaan olevan opetustoimintaa, jossa luonto opettaa ja kaikilla on mahdollisuus oppia toinen toisiltaan yhteisessä elämysmaailmassa.

Puutarhaympäristöissä koettuja hyötyjä on dokumentoitu antiikin ajoista lähtien. Puutarhanhoito on maailman suosituin harrastus, jonka hyvinvointivaikutukset tulisi olla kaikille halukkaille mahdollisia (Green Care Finland 2016a).

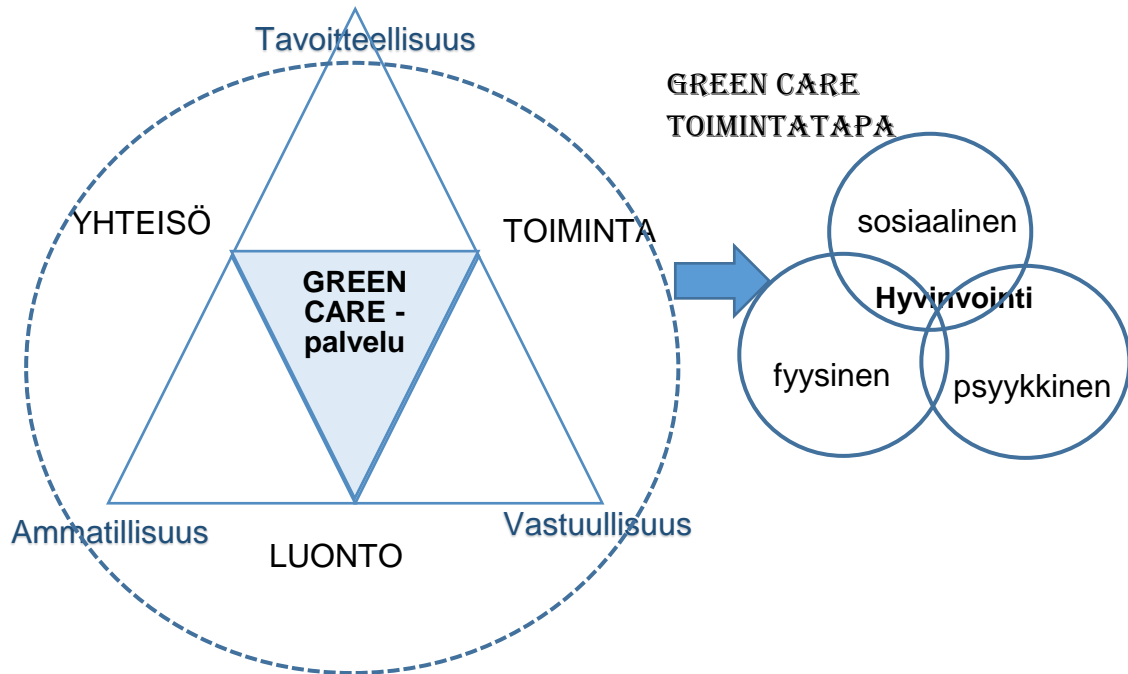
Puutarhaympäristöjen terapeuttista hyötyä on tutkinut Benjamin Rush, jota pidetään Amerikan psykiatrian isänä. Hän julkaisi tutkielman "Medical Inquiries and Observation Upon the Diseases of the Mind", jossa hän totesi ensimmäisenä 1810-luvulla puutarhassa työskentelyn tuottavan myönteisiä vaikutuksia potilaiden mielensairauteen. Rush (1812, 226) kuvaa mielisairaudesta kärsivien potilaiden tehtäviä sairaaloissa ja turvallisissa ympäristöissä, jotka myöhemmin parantavat potilaiden mahdollisuuksia palata takaisin yhteiskuntaan:

"It has been remarked, that the maniacs of the male sex in all hospitals, who assist in cutting wood, making fires, and digging in the garden, and the females who are employed in washing, ironing, and scrubbing the floors, often recover, while persons, who rank exempts them from performing such services, languish away their lives within the walls of the hospital" (Rush 1812, 226).

Puutarhatoiminta tuo moniin hoitoyhteisöihin normaaliuden tunteen, joka vastustaa passivoitumista laitoksissa. Osallistava toiminta vähentää eristäytymistä. Terveyttä tukevassa ympäristössä voidaan päästää irti identiteetistä, joka on kiertynyt ongelmien ympärille; mielenterveysasiakkaista saadaan puutarhaharrastajia ja vangeista puutarhureita. Esimerkkinä siitä on psykiatristen sairaalaloiden puutarhatoiminta, joka tarjoaa potilailleen mahdollisuuden unohtaa hetkeksi sairausongelmansa. Tällä toiminnalla saavutetaan identiteetin muutokset, jotka voivat auttaa ratkaisevasti kuntoutumisessa, sillä myönteisillä puutarhavaikutuksilla on merkitystä erityisesti ihmisen sosiaaliseen kasvuun (Haubenhofen ym. 2010, 108).

Green Care -toiminnan tarkoitus on edistää ihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua. Se on ammatillista toimintaa, joka kiinnittyy luontoon ja maaseutu-ympäristöön (Green Care Finland 2017). Toiminta edellyttää Green Care Finlandin ja ammattieettisten ohjeiden sekä arvojen noudattamista (Vehmasto 2014, 82). Eettisissä ohjeissa korostuu toiminnan asiakassuhde ja luontosuhteen elvyttävä vaikutus, niiden arvostaminen, ympäristövastuullisuus, kestävä kehitys, kotimaisuus ja paikallisuus (Lääperi & Puromäki 2014, 42). Green Care -toiminnan ja palvelun kolme keskeistä ehtoa ovat ammatillisuus, tavoitteellisuus ja vastuullisuus. Ammatillisen osaamisen tulee vastata tarjottua palvelua ja toiminnan noudattaa ammattialojen lainsäädäntöä ja ammattietiikkaa. Tavoitteellisuus on pitkäjännitteinen prosessi, joka arjen toiminnassa merkitsee kuntoutussuunnitelman laatimista, toteutumista ja arviointia asiakkaan kanssa.

Vastuullisuus tehdään näkyväksi palvelun tuottamisessa ja organisaation taitona tarjota laadukasta palvelua toimintaprosesseissaan (kuva 2). (Soini & Vehmasto 2016.)



Kuva 2. Green Caren -toiminnan ulottuvuudet Soinin ja Vehmaston (2016) mukaan

Green Care -toimintatavassa on olennaista, että luonto määrittyy aina jonkin sosiaalisen ja kulttuurisen kontekstin kautta. Tässä konstruktivisessa näkemyksessä ihmiset kiinnittävät ympäristössään huomiota erilaisiin asioihin antaen luonnolle hyvin erilaisia määrittäyksiä. (Soini ym. 2011, 325 - 326.)

5.2 Puutarhatoiminnan vaikutuksia

Yhdysvalloissa sosiaaliseen ja terapeuttiliseen puutarhatoimintaan on kiinnitetty erityistä huomiota. Bishop (2013) laati kirjallisuuskatsauksen analysoiden tutkimuksia ja kirjallisuutta, joissa tarkasteltiin mielenterveyden ja puutarhahoidon yhteyttä. Hän vertasi puutarhassa työskennelleiden psykiatristen potilaiden toipumista mielen sairauksista ja heidän integroitumistaan jälleen yhteiskuntaan niihin, joilla ei ollut puutarhatoimintaa kuntoutumisen tukena. Bishopin johtopäätös oli, että mielenterveyspalvelut tulee liittää luontolähtöisiin ohjelmiin, joilla vahvistetaan terveyttä ja hyvinvointia. Samalla ihmissuhteet vahvistuvat ja psykiatrisella potilaalla on mahdollisuus päästä aitoon sosiaaliseen osallisuuteen, jolloin mielensairauksien stigma vähenee.

Hollantilainen Van den Berg ym. (2010) vertaili survey-tutkimuksessa siirtolapuutarhassa työskenteleviä henkilöitä sellaisiin, joilla ei ollut siirtolapuutarhatoimintaa. Tutkimus osoitti, että siirtolapuutarhassa työskentelevät, varsinkin vanhemmat henkilöt, olivat fyysisesti terveempiä, hyvinvoivempia ja heillä oli aktiivisempi elämäntyyli kuin verrokeilla. Stephen ja Rachel Kaplan (1989, 177 - 200) loivat 1970-luvulla tarkkaavuuden elpymisen teorian, ART-teorian (attention restoration theory), jossa osoitetaan, että ihminen elpyy arjen raskuudesta ja henkisestä uupumuksesta luontoympäristöissä. Kaplanit havaitsivat neljä ihmisen kognitiota parantavaa tekijää, joita ovat miljööän muutos, luonnosta nauttiminen, maiseman avaruus sekä yhteensopivuus ja harmonia. Kaplanit totesivat (1989, 162) luontoyhteyden hyödyn olevan myös siinä, että ihmiset ovat tyytyväisiä työhönsä, elämäänsä, koteihinsa ja ihmisiin, joiden kanssa he elävät ollessaan luonnon vaikutuspiirissä.

Puutarhatoiminta mielenterveyden vahvistajana on erinomainen toimintamuoto. Talkkari (2005) toteaa Pirkanmaan sairaanhoitopiirille laatimassaan raportissa, että puutarhatoiminnan on havaittu olevan erityisen toimiva vaihtoehto masentuneiden henkilöiden kuntoutumisessa. Pitkäniemen psykiatrisen sairaalan puutarhatoimintaan osallistuneet potilaat arvioivat puutarhatyön olleen heidän hoitonsa oleellinen osa ja edistäneen toimintakyvyn palautumista. (Green Care Finland 2017b.) Paremmat elämäntyytyväisyyden voi saavuttaa luonnon ja puutarhanhoidon avulla (Koskisuus 2004, 8; Sempik 2010, 16). Sosiaalinen puutarhatoiminta tuottaa ihmiselle mielenterveyttä, hyvinvointia ja aktiivista elämää (Suomi 2016, 119; Sininauhaliitto 2011, 8). Mielenterveyskuntoutuksessa viherympäristöä on käytetty ahdistuksen, levottomuuden ja masennuksen lievittämisessä sekä tunteiden tunnistamisessa ja sanoittamisessa (Ojala ym. 2015).

Terapeuttiset pihat toimivat tehokkaasti hyvän olon vahvistajana vähentäen muun muassa uni- ja mielialalääkkeiden käyttötarvetta (Green Care Finland 2016b). Ympäristöllä on kiistaton vaikutus mielenterveyteen kuntoutuksessa ollessa puutarhan tärkein tehtävä, päämäärä ja elämä (Rappe ym. 2003, 112 - 113). Puutarhaympäristö on elvyttävä kokemus asiakkaiden lisäksi myös heidän läheisilleen ja henkilökunnalle (Soini ym. 2011, 322). Taulukkoon (liite 1) on koottu piha- ja puutarhatoiminnan hyötyjä ja ulottuvuuksia. Luonnon hyvin-

vointivaikutuksia on tutkittu laajasti, mutta erilaisten asiakasryhmien interventi-
oita tulisi rakentaa myös Suomessa toteutettavien luontolähtöisten toimintojen
kokeilujen yhteyteen. (Hirvonen 2014, 64.) Luonnon hyvinvointivaikutuksia voi-
daan saavuttaa myös pienimuotoisilla organisaation tasolla olevilla kokeiluilla.
Näihin tarvitaan aikaa, innostusta, sitoutumista ja yhteiskehittämistä.

Opinnäytetyössä mielenterveyskuntoutuja tarkoittaa osallistujaa, joka omilla
tiedoillaan ja kokemuksillaan itsestä suunnittelee kuntoutumispolkunsa yh-
dessä henkilökunnan kanssa esimerkiksi osallistumalla puutarhatoimintaan ja
sen laajuuteen, keinoihin ja tavoitteisiin. Kuntouttavan toiminnan arviointi tode-
taan yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutussuunnitelmassa. Käytännössä
kuntoutustyö suunnitellaan esimerkiksi niin, että päivittäiset puutarhatoiminnan
tapahtumat tarkastellaan ja analysoidaan asiakkaan kanssa jokaisen puutar-
hatuokion lopussa.

5.3 Puutarhatoimintaa maailmalla ja meillä

Britanniassa puutarhaterapia vakiintui kuntoutuksen käyttöön 1960-luvulla,
jolloin sitä käytettiin osana vammaisten hoitoa sekä niiden ihmisten kuntoutuk-
sena, joilla oli terveyshaittoja ja jotka olivat syrjäytyneitä tai haavoittuvia.
Thrive on englantilainen, kansallinen hyväntekeväisyysjärjestö, joka auttaa
vammaisia henkilöitä kuntoutumaan puutarhatoiminnan keinoin. Puutarha on
kuntoutujalle turvallinen paikka, sillä siellä työskentelevällä on mahdollisuus
saada ystäviä ja oppia käytännön taitoja sekä itsenäisyyttä. Puutarhatoiminta
parantaa fyysistä ja henkistä terveyttä, jolloin on myös mahdollisuus työskente-
llessään jossakin muussa organisaatiossa. Thriven puutarhoilla on koulutus-
toimintaa ja koulutusohjelmaan osallistumalla kuntoutuja voi saavuttaa puutar-
hatoimintajärjestäjän ammattipätevyyden. Puutarhatoiminnan tarkoituksena on tuot-
taa positiivisia muutoksia kuntoutujan elämään. (Thrive 2016; Suomi ym.
2016, 25.)

Yhdysvalloissa on tutkittu kattavasti puutarhan ja viherkasvien rauhoittavaa
vaikutusta ihmisen hyvinvointiin ja stressin hallintaan (Karimaa 2015). American Horticultural Therapy Association (AHTA) on rakentanut sairaaloihin ja
hoitolaitoksiin terapeuttisia puutarhoja vuodesta 1993 alkaen. Moniammatilliset
työryhmät ovat suunnitelleet ja rakentaneet puutarhat kuntoutujia varten.

Terapeuttiset puutarhat tuottavat iloa ja onnea niitä käyttäville kaikenikäisille ihmisille, sillä puutarhoissa stimuloituvat ihmisen kaikki aistit. Terapeuttisissa puutarhoissa ihmiset ja kasvit ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. (Hazen 2012, 3.)

Ruotsissa Alnarpin yliopiston (Sveriges Lantbruksuniversitet, SLU) yhteydessä sijaitsee luonnonvarakeskus, jossa on luonnon hoitavaan voimaan perustuva hoito- ja kuntoutusyksikkö. Alnarpin terapiapuutarhassa kuntoutetaan loppuunpalaneita työntekijöitä puutarhatoiminnan keinoin ja moniammatillisen työryhmän voimin. Tulokset ovat olleet hyviä. Living Lab on SLU:n sidosryhmien tutkimuskonsepti, joka todellisessa ympäristössä yhdistää tutkimuksen ja innovaatioprosessit. Toiminnan ajatuksena on ymmärtää käyttäjän tarpeet ja toiveet. (Sveriges lantbruksuniversitet 2016.) Tukholmassa Haga Gardenissa kuntoutetaan puutarhaterapian avulla kroonisesta väsymysoireyhtymästä tai työuupumuksesta kärsiviä henkilöitä. Puutarhassa kuntoutuja opettelee löytämään uudelleen levon ja toiminnan tasapainon. (Salovuori 2012, 95.)

Suomessa puutarhanhoitoa on hyödynnetty eri tavoin hoito-, kuntoutus- ja sosiaalityössä. Hoitolaitokset pyrittiin sijoittamaan 1900-luvulla esteettisiin ympäristöihin. Esimerkiksi Helsingin Lapinlahden sairaala rakennettiin Suomenlahden rannalle ja Keski-Suomessa sijaitseva Erityishuoltopiirin yksikkö Suolahdelle järven äärelle. Hoitopuutarhoja ja kuntouttavaa työtoimintaa on käytetty mielisairaaloissa, kehitysvammalaitoksissa, vankiloissa, päihdetyön yksiköissä sekä vanhainkodeissa. Terapeuttinen toiminta hiipui 1950-luvulla uusien psykelääkkeiden, neuroleptien ja avohoidon myötä. Lähestyttäessä 2000-lukua kuntaliitosten yhteydessä kehitysvammaisten, mielenterveys- ja päihdehuollon yksiköissä väheni puutarhan hoito kuntouttavana keinona. Lääkkeellisen hoidon rinnalla psykiatrisista sairaaloista Pitkäniemen sairaala, Niuvanniemen sairaala ja Kellokosken sairaalat jatkoivat kuitenkin puutarhatoimintaa. (Suomi ym. 2016, 25.)

Suomessa puutarhanhoito on uudelleen kehittynyt voimakkaasti perheiden hyvinvoinnin edistäjäksi 2000-luvulla, sillä lapsiin on haluttu istuttaa luontosuhteen siemen. Perheiden puutarhatoimintaa järjestetään muun muassa Helsingin Roihuvuorella sekä Kumpulän kaupunginosan koulujen puutarhaker-

hoissa. (Lasten ja nuorten puutarhayhdistys ry 2015, 6 - 20.) Ikääntyvien laitoksissa asuvien henkilöiden yhteys vihreään ympäristöön ja puutarhanhoitoon vahvistaa terveyttä ja hyvinvointia. Kasvit ja niiden kasvatusta tuottavat laitoksissa asuville ikääntyville positiivisen terveyden tunteen. Ilon, esteettisen nautinnon ja kognitiivisten kykyjen kasvun lisäksi laitoksissa asuvat ikääntyvät kokevat puutarhatyöskentelyn avulla elämän merkityksellisyyden, autonomian, oman identiteettinsä ja elämänsä hallinnan tunteen. (Rappe 2005, 40 - 41.)

Vankiloihin suunnattiin Juuret vapauteen -projekti vuosina 2013 - 2014. Keravan vankilassa projektiin osallistuneet vangit saivat mahdollisuuden rakentaa omaa vankilasta vapautumisen polkuaan erilaisten viljely-, ryhmä- ja opiskelutoimintojen avulla. Tulokset osoittivat selkeästi, että luontoympäristö edistää vankien koettua hyvinvointia. Useimmat vangit ilmoittivat saaneensa uudestaan elämisen hallinnan kokemuksen ja ammatillisen koulutuksen aloittamisen mahdollisuuden. Syksyllä 2014 käynnistyi Validia-ammattiopistossa koulutus, joka tähtää vankien ammatillisten opiskelunvalmiuksien lisäämiseen. Vangeilta saatu palaute kannusti vankilalaitosta jatkamaan puutarhatoimintaa edelleen vankilaolosuhteissa. (Keravan vankila 2014, 1 - 6.)

A-klinikkasäätiön Haarajoella sijaitsevalle päihdesairaalalle on tehty AMK-lopputyö, johon sisältyy terapeutin puutarhaympäristö toiminnallisine rakenteineen (Holst 2015, 1). Pihasuunnitelman täytäntöönpanoa ei ole vielä toteutettu vaan puutarhan perustaminen on toiveissa (henkilökunnan edustajan tiedonanto 15.5.2017). Ridasjärven päihdehoitokeskuksen yksikössä Hyvinkäällä on luonnon tuottamiin hyvinvointivaikutuksiin perustuvaa Green Care -toimintaa. Luonnossa viihtymällä ja puutarhaa muokkaamalla sekä viljelemällä hyöty- ja koristekasveja tuetaan asiakkaiden kuntoutumista. (Henkilökunnan edustajan tiedonanto 15.5.2017.)

Lapinjärven Hoitokodin mielenterveyskuntoutujien toimintakykyä tuetaan ottamalla käyttöön puutarhatoiminta. Green Care -toiminta liittyy hoitokodin kuntoutustoiminnan suunnitteluun, uusien innovaatioiden löytämiseen ja kuntoutusfilosofiaan. Lapinjärven Hoitokoti on liittynyt Green Care Finlandin jäseneksi, ja organisaatio suunnittelee myös anovansa Green Care -tuotemerkkiä, joka takaa asiakkaille parempaa kuntoutustoiminnan substanssia ja laatua.

Lapinjärven Hoitokodin kuntoutustoiminta on jo nyt Green Care -toiminnan eettisten periaatteiden mukaista, sillä muun muassa ympäristövastuullisuus, kotimaisuus ja paikallisuus ovat arjen käytänteissä mukana. Toiminnan ehtoista täyttyä ammatillisuus, sitä vastoin tavoitteellisuuden ja vastuullisuuden löytämiseksi tarvitaan koulutusta ja henkilökunnan yhdessä tutkiskelua. Asiakassuhteen ja luontosuhteen elvyttävää vaikutusta sekä sen arvostamista vahvistetaan kouluttamalla henkilökuntaa toteuttamaan Green Care -toimintaperiaatetta siten, että organisaatio pystyy hakemaan Green Care -sertifiointia vuoden 2018 alussa.

Terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 28.6.1994/559) luvun 1. §:ssä puhutaan palvelujen laadusta ja sen vaikuttavuudesta. Tämä tarkoittaa pätevyyden ja täydentävän koulutuksen lisäksi ammattihenkilöiden välistä yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalveluiden laadun varmistamiseksi. Lain 15. §:ssä ammattihenkilön toiminnan päämäärä on *”terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien parantaminen ja kärsimystensä lieventäminen.”* Yksityisessä hoitolaitoksessa tapahtuva palvelun laadun parantaminen ja sosiaalisen innovoinnin vahvistaminen perustuvat hoito- ja kuntoutushenkilöstön ammatilliseen osaamiseen ja sen täydentämiseen, oma-aloitteisuuteen ja yhteistyöhön asiakkaiden sekä kuntoutustyöntekijöiden kanssa. Kuntoutustoiminnan päämäärä on asiakkaiden kuntoutuminen ja hyvä olo. Lapinjärven Hoitokodin palvelun laatua parantamalla ja sitä jatkusti arvioimalla vastataan lain vaatimuksiin.

6 PALVELUMUOTOILU JA SEN VAIHEET

Tässä luvussa tarkastellaan palvelumuotoilua, joka valittiin opinnäytetyön lähestymistavaksi. Palvelumuotoilu on vakiintunut kehittämisen välineeksi, jossa palvelun loppukäyttäjät osallistuvat kehitystyöhön keräten tietoa palvelusta, jota he kuvaavat palvelukokemuksinaan. Organisaatiolla on palvelutehtävänä luoda siihen kuuluville ihmisille ympäristö, joka sallii osallisuuden ja osaamisen kaiken hyödyntämisen. (Palmu 2017.) Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden kanssa yhdessä muokataan uusia ideoita luomistyön pohjalta (Miettinen 2011, 21 - 22).

Aineettomissa palveluissa tuotanto sekä kulutus vaikuttavat usein samanaikaisesti, joten ei aina voida olla tarpeeksi varmoja palvelun yhdenmukaisuudesta ja laadusta. Palvelun laatuun vaikuttaa yleensä palvelua antava henkilö. (Hollins ym. 2016, 2.) Palvelun laatua voidaan myös arvioida neljän suureen kautta, joita ovat asiakkaan ja henkilöstön välinen vuorovaikutus, henkilöstön ammattitaito, palvelun saavutettavuus ja fyysiset puitteet sekä näiden muodostama yhteys (Jakosuo 2010, 20). Von Hippel (2005) toteaa, ettei ”*yksi sopii kaikille*” -periaate ole tuottoisin palvelun kehittämisen lähtökohta hyvinvointipalveluja tuottavan organisaation liiketoimintastrategiana. Massaräätälöidyt palvelukonseptit eivät tuota parasta mahdollista palveluetua, sillä yhteiskunnassa korostetaan nyt yksilöllisyyttä sekä erilaisia elämäntyyliä. Tulevaisuuteen suuntautuvat palveluntuottajat luovat muista erottuvia palvelukonsepteja, joilla houkuttelevat uusia potentiaalisia asiakkaita. (Hennala 2010, 232.)

Kananoja ym. (2008, 162) esittävät kritiikkiä tutkitun tiedon vähäisyydestä erilaisten palvelujen vaikutuksista hyvinvointipalveluissa. Asiakkaiden palvelujen tarvetila määritellään usein riittämättömästi, dokumentoimattomiin kokemuksiin ja uskomuksiin nojautuen. Borg ym. (2002) ovat kuitenkin havainneet, että esimerkiksi sosiaalityössä asiakaspalvelun vaikuttavuutta on mahdollista tarkastella ihmisen muuttuvissa elämäntilanteissa.

Palvelumuotoilu

Ensimmäisiä suomalaisia palvelumuotoilun pioneereja ja akateemisia palvelumuotoilun ammattilaisia on Mikko Koivisto, joka taiteen maisterin lopputyössä (2007) tarkasteli palvelumuotoilun tarkoitusta sekä loi yleiskäsityksen palvelumuotoilusta. Koivisto kartoitti akateemista keskustelua, tutkimusta sekä ammatinharjoittajien ja asiakkaitten kokemuksia käyttäjälähtöisesti. Ajatuksena oli, että palvelun käyttäjät osallistuvat kehitystyöhön, jossa he keräävät itse tietoa ja kertovat palvelukokemuksistaan. Asiakkaiden kanssa yhdessä muokataan uusia ideoita, jotka pohjautuvat laadittuun luomistyöhön. Palveluidea testataan useita kertoja esimerkiksi näyttelemällä palvelutilanteita tai käyttäjät testaavat digitaalisia mallikappaleita. Testin tuloksena kehitetään edelleen palveluideaa. Iteraatio eli toistuva suunnittelu ja yhteissuunnittelu ovat proses-

seja, jotka ovat tunnusomaisia palvelumuotoilulle. (Koivisto 2007, 78.) Palvelumuotoilun määrittelyihin tutustuttiin myös perehtymällä muutamien asiantuntijoiden käsityksiin palvelumuotoilusta (liite 2).

Palvelumuotoilu on yhteisesti sovittu raami ja osaamisalue suunnitelluille palveluille, johon on konstruoituna erityisiä menetelmiä ja prosesseja (Tuulaniemi 2013, 68). Palvelumuotoiluprosessi on luova ongelmaratkaisun periaatteita noudatteleva ja loogisesti etenevä prosessi, jossa palvelumuotoilijan työ on asiakasymmärrystä, ideointia ja konseptointia palvelumuotoilun laajetessa myös palveluprosessin määrittely- ja edelleen tuotantovaiheeseen. Näin saavutetaan ymmärrys palvelua tuottavan organisaation tavoitteista ja käytössä olevista resursseista. Palvelumuotoiluprosessi on tapa hahmottaa palvelun kehittämismallia. Ihannetilanteessa kaikki palvelumuotoiluprosessiin osallistuvat ovat mukana koko palvelun kehittämisen ajan. Tärkeää on arvioida omat tarpeensa ja käytettävissä olevat resurssit ja hyödyntää prosessimallia kulloisenkin tarpeen mukaan. Palvelumuotoiluprosessi säästää organisaation voimavaroja ja vapauttaa resursseja rutiineista luovaan työhön. (Mts. 126 - 127.) Palvelumuotoilun prosessiin kuuluvat seuraavat osat (mts. 128):

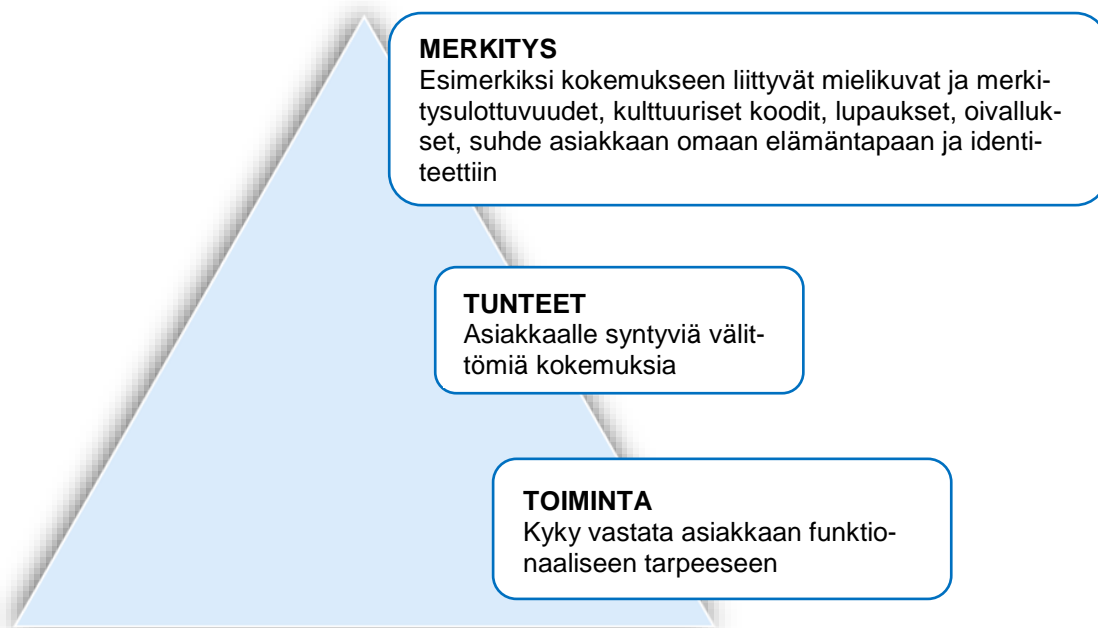
- ✓ Määrittely: Määrittelyvaiheessa pohditaan sitä, mitä ongelmaa ollaan selvittämässä. Päämääränä on löytää ymmärrys organisaatiosta, joka tuottaa palvelua ja organisaation tavoitteet.
- ✓ Tutkimus: Tutkimusvaiheessa luodaan yhteisymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista sekä käyttäjätarpeista. Kartoituksessa voidaan käyttää haastatteluja, keskusteluja sekä asiakastutkimuksia. Tutkimusvaiheessa täsmennetään palveluntuottajan strategiset tavoitteet.
- ✓ Suunnittelu: Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan eri ratkaisuvaihtoehtoja suunnitteluhaasteeseen. Tässä vaiheessa tapahtuu niiden testaus asiakkaiden kanssa. Myös palvelun tuottamisen mittarit määritellään.
- ✓ Palvelutuotanto: Palvelutuotannossa palvelukonseptia arvioidaan viemällä se markkinoiden testattavaksi sekä edelleen kehitettäväksi. Tästä alkaa palvelun tuotannon suunnittelu.
- ✓ Arviointi: Kehitysprosessin onnistuminen tulee tarkasteluun sitä arvioidamalla. Arvioinnissa mitataan palvelun tuottamista sekä palvelua kehitetään edelleen markkinoilta saatujen kokemusten mukaisesti.

Uudet ja luovat ratkaisut ovat välttämättömiä määriteltäessä asiakkaan todellisia tarpeita. Palvelumuotoilu on osaamisala, jossa käytetään hyväksi palvelun loppukäyttäjän kokemusta sekä kunnallisissa että yksityisissä organisaatioissa, joissa palvelumuotoilu korvaa aikaisempia rakennelmia. (Tuulaniemi 2013, 283 - 285.) Palvelumuotoilussa palvelu suunnitellaan ja innovoidaan muotoilun menetelmin palvelunkäyttäjän ollessa mukana, jolloin hän tuottaa palvelulle lisäarvoa, joka realisoituu organisaation ja asiakkaan vuorovaikutustilanteissa. (Koivisto 2007, 78; Tuulaniemi 2013, 33 – 38). Organisaation tehtävänä on tunnistaa yritystoiminnassaan sellaisia tekijöitä, joita asiakkaat haavat. Subjektiviisen kokemuksen perusteella asiakas muodostaa käsityksen saamastaan arvosta. (Mts. 33)

Palvelumuotoilua koskevassa teoriaosuudessa sekä sen käsitteiden ymmärtämisessä on käytetty pääosin Koiviston (2007) taiteen maisterin lopputyön analyttistä osaa ja käytännön osuudessa mukaellaan Tuulaniemen (2013, 11) intuitiivista lähestymistapaa, joka tarkoittaa tiedon ja taidon havaitsemista suunniteltaessa uusia tulevaisuuden palveluita. Palvelumuotoilu taipuu notkeasti yhteistoiminnallisiin menetelmin kuntoutumisen käyttöön.

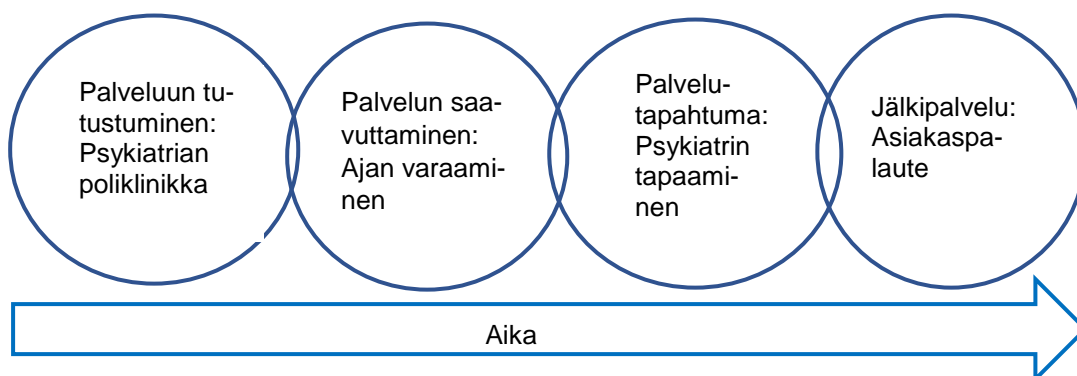
Palvelumuotoilun keskeiset peruskäsitteet

Palvelumuotoilu muodostuu kolmesta peruskäsitteestä, joita ovat asiakaskokemus, palvelupolku ja palvelutuokiot sekä sen kontaktipisteet. Asiakkaan kokemus palvelusta on keskeistä. Ymmärrettäessä, miten ja milloin yrityksen tarjonta ja ihmiset kohtaavat, voidaan suunnitella korkealaatuisia asiakaskokemuksia. Asiakaskokemuksen tasot ovat toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminnan tasolla vastataan palvelulla asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen. Se on myös prosessien sujuvuutta, kykyä hahmottaa palvelua ja saavuttaa se tehokkaalla ja monipuolisella tavalla. Tunnetasolla asiakkaalle syntyy henkilökohtaisia välittömiä tuntemuksia ja kokemuksia. Merkitystasoon liittyy asiakkaalle mielikuvia ja merkitysulottuvuuksia. Näin muodostuu asiakaskokemuksen arvo, jota kuvataan arvon pyramidina (kuva 4). (Tuulaniemi 2013, 74.)



Kuva 4. Arvon muodostumisen pyramidi (muokaillen Palmu ry s.a.; Tuulaniemi 2013, 75)

Palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä palvelun tarjoajan määrittämä tuotantoprosessi että asiakkaan omat valinnat (Koivisto 2011, 49 - 50). Ensin suunnittelija määrittelee ne osat palvelupolkua, jotka otetaan suunnittelun kohteeksi. Tämän tulee kattaa tarkoituksenmukainen määrä palvelupolusta. Palvelupolku on asiakkaan kokema tapahtumasarja, jossa palvelupolkuun vaikuttavat asiakkaan omat valinnat ja suunniteltu palvelun tuotantoprosessi. (Oinonen 2011.) Palvelupolkua voidaan kuvata siis palvelukokonaisuuden kuvauksena, jonka asiakas kokee määrättyssä ajassa (Tuulaniemi 2013, 78). Asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta palvelupolku on jaettavissa eri vaiheisiin; vaihteita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu (kuva 5). Ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon. Esipalveluvaiheessa asiakkaalle valmistellaan arvon muodostumista. (Mts. 79.)

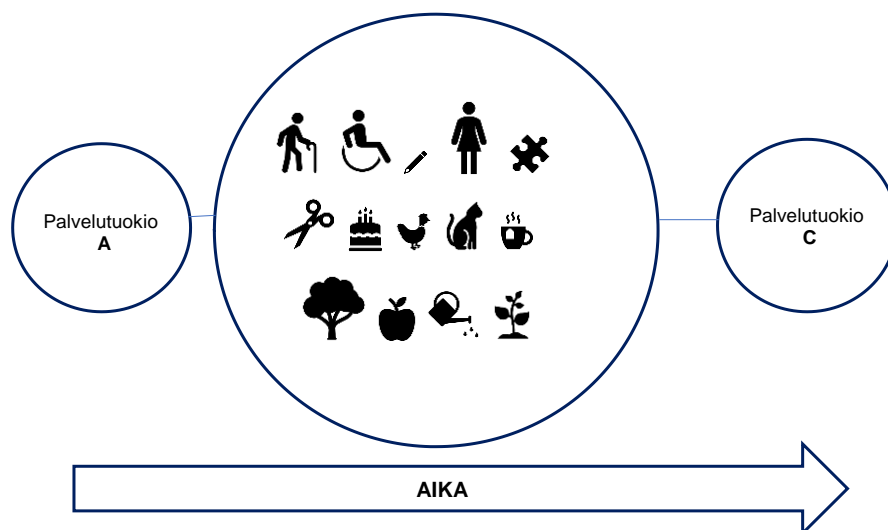


Kuva 5. Palvelutuokiot palvelupolulla (mukaillen Tuulaniemi 2013, 79)

Esimerkki (kuva 5) asiakas tapaa hoitajan psykiatrian poliklinikalla (palveluun tutustuminen), jossa hänelle varataan aika psykiatrin konsultaatioon (palvelun saavuttaminen). Tämän jälkeen asiakas tapaa psykiatrin vastaanotolla (palvelutapahtuma). Viimeinen tapahtuma on asiakkaan kontakti palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. Tällaisia kontakteja on muun muassa asiakaspalaute (jälkipalvelu).

Palvelutuokio eli kontaktituokio on vain yksittäinen osa asiakkaan kokemasta palvelusta, joka muodostuu useista peräkkäisistä palvelutuokioista, jotka etenevät ajassa. Jokainen palvelu muodostuu päävaiheista tai merkittävistä kohtaamisista, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Palvelutuokiot seuraavat toisiaan ja luovat palvelupolun, josta muodostuu asiakkaalle arvoa tuottava palvelukokonaisuus sekä asiakaskokemus. Kontaktipisteet ovat tiloja, esineitä, prosesseja ja ihmisiä, jossa asiakkaat kokevat palvelun. (Koivisto 2011, 49 – 50; Oinonen 2011.)

Jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan (kuva 6). Asiakkaan ja mielikuvien eli brändien monet kontaktipisteet ovat mahdollisuus palvelun kehittämiseen, mutta toisaalta ne voivat vaikeuttaa sitä paljoutensa vuoksi. (Tuulaniemi 2013, 79.) Palvelutuokiota suunniteltaessa on mietittävä missä kontaktipisteissä asiakkaalle koituu eniten arvoa ja vähiten kustannuksia. Yhdessäkin kontaktipisteessä epäonnistuminen voi turmella palvelukokemuksen (Westerling 2016).



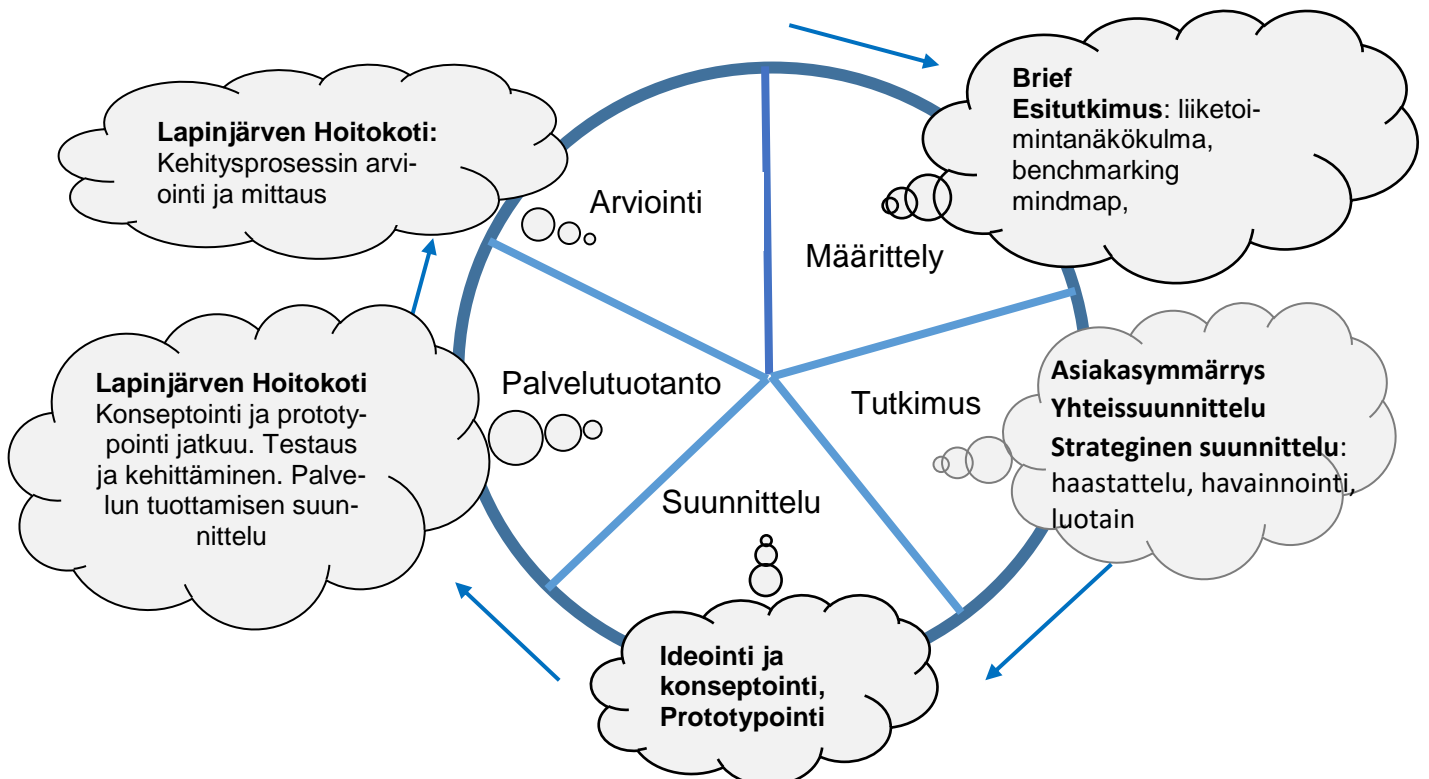
Kuva 6. Palvelutuokio koostuu useista kontaktipisteistä (mukaillen Tuulaniemi 2013, 80)

Kuvan 6 palvelutuokion kontaktipisteinen voisi kuvailla seuraavasti; Palvelutuokiota A seuraa palvelutuokio B erilaisin kontaktipistein. Kontaktipisteitä ovat liikuntarajoitteiset asiakkaat, jotka tapaavat hoitajan. Hoitajan avustamana avataan saksilla lahjaksi saatu kakkulaatikko. Ulkona hoidetaan eläimet ja puutarhassa nautitaan kahvikupponen ihailen omenasatoa ja kastellaan taimet. Tapahtumista muodostuu iltapäivän palvelutuokio kontaktipistein.

Opinnäytetyön palvelupolku on piha- ja puutarhan toimintamalli. Palvelutuokiot ovat vuorovaikutustilanteita henkilökunnan ja mielenterveysasiakkaan välillä. Niitä voivat olla myös tilat, henkilöiden aistikokemukset, käytetyt välineet ja työpajatoimintaan liittyvät prosessit. Kontaktipiste voi olla puutarhan asemapiirros kuntoutujien nähtävillä tai atk-ohjelma puutarhasuunnittelussa.

7 PALVELUMUOTOILUN PROSESSI LAPINJÄRVEN HOITOKODISSA

Tässä luvussa tarkastellaan palvelumuotoilun prosessin vaiheita. Ensin esitellään toimeksiantaja ja projektin aloitusvaihe. Sitten edetään Tuulaniemen palveluprosessia mukaillen määrittelyvaiheen kautta tutkimus- ja suunnitteluvaiheeseen. Suunnitteluvaiheen prototypoinnista eteenpäin jatkaa Lapinjärven Hoitokoti.



Kuva 3. Palvelumuotoilun osat ja vaiheet (mukaillen Tuulaniemi 2013, 128)

Lapinjärven Hoitokoti Oy sijaitsee luonnon keskellä maaseutu ympäristössä Itä-Uudellamaalla. Hoitokoti on yksi yksityisen Kulta-Ajankoti -konsernin vuonna 1991 perustetusta neljästä yksiköstä. Kolme erillistä rivitalorakennusta ovat asiakkaiden kodikkaita asuntoja, ja neljännessä rakennuksessa on yhteisiä tiloja, joissa toimitaan, ruokaillaan ja viihdytään. Hoitokodilla on oma keittiö, jossa tehdään ammattitaidolla ravitsevaa ruokaa. Kaikki palvelut ovat samalla tontilla ja pihapiirissä. Lapinjärven Hoitokodissa on tehostettua palveluasumista, palveluasumista, tukiasumista ja päivätoimintaa. Asiakkaat ovat pääosin kaikenikäisiä mielenterveyskuntoutujia, mutta hoitokodissa tarjotaan myös dementoituvien ja ikääntyvien asiakkaiden hoito- ja kuntoutuspalveluita. Palvelumuotoilun avulla kehitettävään toimintamalliin osallistuvat mielenterveyskuntoutujat.

7.1 Määrittelyvaihe

Palvelut määritetään asiakkaan ja moniammatillisen työryhmän yhteistyönä ja kumpuavat asiakkaan tarpeista ja kaikesta hiljaisesta tiedosta, jota organisaatiossa on hyödynnettävissä. Hoito ja kuntoutus perustuvat aina asiakkaan, palvelun maksajan ja hoitokodin välille laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka sisältää kuntoutuksen toimenpiteet. Lapinjärven Hoitokodissa palvelun tavoitteena on asiakkaan hyvä ja turvallinen elämä kunnioittamalla asiakkaan kokemusta yhteisön arvokkaana ja tärkeänä jäsenenä. Hoitokodin palvelukonseptiin kuuluu laadukkaan hoito- ja kuntoutustyön kehittäminen ja markkinoiden vaatimuksiin vastaaminen. (Lapinjärven Hoitokoti Oy 2017.) Lapinjärven Hoitokodissa mielenterveysasiakkaille suunnatut palvelut ovat asianmukaisesti suunniteltuja ja organisoituja. Mielenterveysasiakkaita palvelun käyttäjinä pidetään kuntoutustyön subjekteina. Palveluja on haluttu parantaa siten, että asiakkaiden päivittäiset toimet monipuolistuvat ja heidän kuntoutustarpeisiinsa pystytään vastaamaan. Tämä toteutuu tuottamalla yhä parempia kuntoutuspalveluita arkeen, rakentamalla käyttötarkoitukseltaan toimiva piha- ja puutarhasuunnitelma palvelumuotoilun keinoin ja yhteistoiminnallisella menetelmällä.

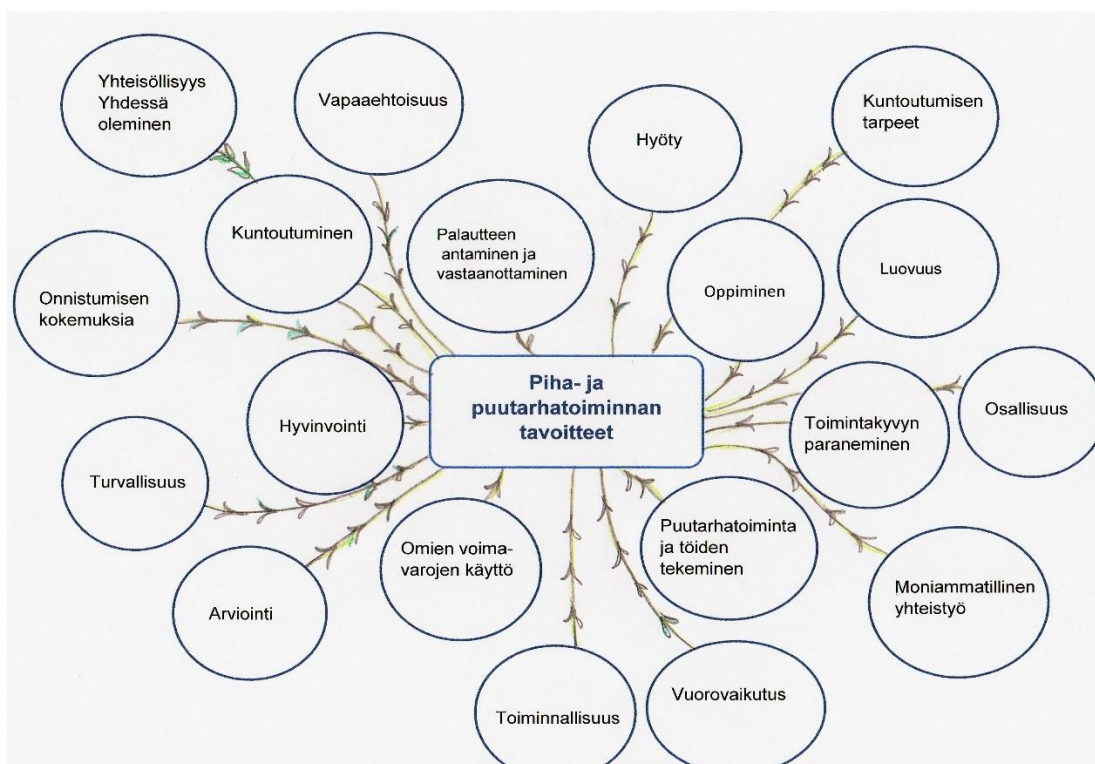
Brief-vaihetta pidetään strategisen suunnittelun alkuna ja kertomuksena, jolloin etsitään vastausta kysymykseen: *Miksi yrityksemme pärjää kilpailussa?* Kertomus selvittää palveluedun sen käyttäjälle ja palvelua tarjoavalle organi-

saatiolle. Briefissä määritellään suunnittelutyön tavoitteet, mutta tarkkaa ratkaisua brief-vaihe ei vielä määritä. Palvelun tuottava organisaatio on palveluidean omistaja, joka määrittelee kehitysprosessin tavoitteet sekä suunnittelutyön taustatiedot kumppaneille ja muille palveluun osallistuville. Se määrittää myös budjetin ja aikataulun. Suunnittelubriefissä kirjataan tarkasti palvelumuotoilijalle prosessin toteuttamiseen ja onnistumiseen liittyvät tekijät. Tietoa suunnittelutyötä varten kerätään keskustelemalla ja haastattelemalla organisaation edustajia ja tutustutaan eri dokumentteihin. (Tuulaniemi 2013, 132, 134, 174.)

Hyvä suunnittelubrief sisältää (mts. 133):

- ✓ *suunnittelutyön tavoitteen*
- ✓ *palvelun ensi- ja toissijaiset kohderyhmät*
- ✓ *yrityksessä jo olemassa olevan tiedon kohderyhmistä*
- ✓ *palvelun liiketoiminnalliset tavoitteet*
- ✓ *yrityksen tarjoaman portfolion*
- ✓ *yrityksen vision, mission ja liiketoimintastrategian*
- ✓ *yrityksen ja palveluideaa vastaavien palveluiden markkinatilannetiedon*
- ✓ *projektin laajuuden, aikataulun ja vaiheet*
- ✓ *projektin budjetin*
- ✓ *yleiskuvan projektista*
- ✓ *projektin taustatietoja*

Brief-palaveri pidettiin Lapinjärven Hoitokodilla helmikuussa 2016 opinnäytetyön tekijöiden ja organisaation johdon kesken. Tarkoituksena oli mielenterveysasiakkaiden kuntoutumisen edistäminen kohti hyvinvointia ja osallisuutta. Palaverissä hahmoteltiin puutarhatoimintamallin tavoitteet (kuva 7). Tavoitteet ohjaavat organisaatiota ja opinnäytetyön tekijöitä kohti yhteistä päämäärää. Piha- ja puutarhatoimintaa haluttiin kehittää, koska puutarhatoiminnalla on kiistatta osoitettu olevan selviä hyvinvointivaikutuksia. Lisäksi piha-alue oli mahdollista hyödyntää entistä paremmin kuntoutumisen välineeksi. Briefissä keskusteltiin myös organisaation toimintaperiaatteista ja liiketoiminnan tavoitteista, joilla voitaisiin sitouttaa asiakkaita yhdessä henkilöstön kanssa paremman kuntoutuspalvelun kehittämiseen, toimintakyvyn edistämiseen ja uuden tiedon ja tutkimuksen viemiseen kuntoutustyöhön.



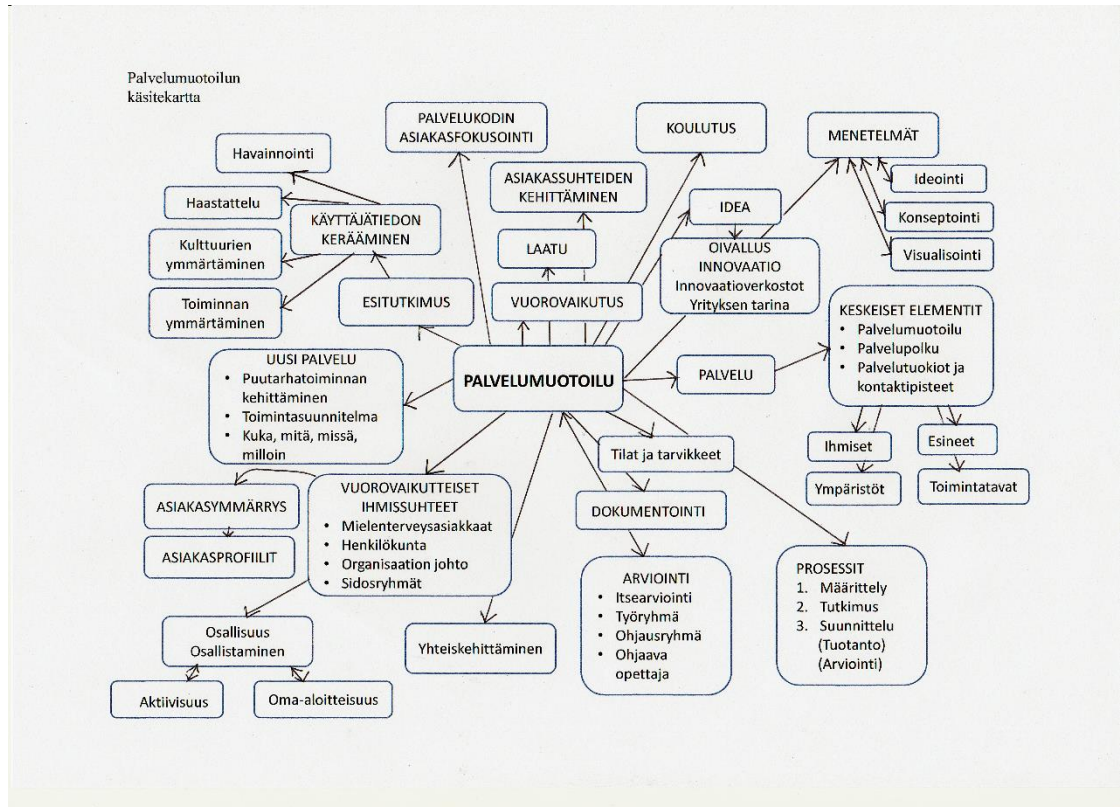
Kuva 7. Piha- ja puutarhatoiminnan tavoitteet

Brief-palaverissa tehtiin yhteenveto hyödyistä ja tavoitteista, joilla kuntoutustyötä voidaan ohjata kohti monialaisempaa ja osallistavaa kuntoutustyötä, jossa asiakkaat ovat terveytensä ja hyvinvointinsa edistäjiä. Organisaatiossa on uusien kuntoutusinterventioiden tarve. Kuntoutusinterventioita voidaan kehittää palvelumuotoilun keinoin suunnittelemalla yhteistoiminnallista ja kuntouttavaa puutarhatoimintaa YAMK-opiskelijoiden toteuttamana.

Taulukko 1. Brief-palaverin tärkeimpiä tavoitteita

Uusia kuntoutusinterventioita on etsittävä jatkuvasti
Asiakkaiden tulee olla entistä enemmän osallisina terveytensä ja hyvinvointiinsa
Yhteistoiminnallisin menetelmin suunnitellaan uudistettavan pihan ja puutarhan kuntouttavaa toimintamallia YAMK-opiskelijoiden ohjaamana. Myöhemmin rakennettava piha- ja puutarha-alue toteutetaan asiakkaiden ja henkilökunnan yhteistyönä
Palvelumuotoilu on lähestymistapana
Organisaatiolle toimintamallin kehittäminen on edullista ja kannattavaa

Briefissä laadittiin palvelumuotoilun käsittekartta (kuva 8). Käsittekartan avulla briefissä selkeytettiin seikkoja, joita tulisi ottaa huomioon palvelumuotoiluprosessissa ja sen vaiheissa. Käsitteiden väliset suhteet selkiyttivät palvelumuotoiluprosessin ymmärtämistä. Käsittekartan avulla muodostettiin kokonaiskuva fokuksena olevasta palvelumuotoilusta ja seikoista, jolloin Tuulaniemen (2013, 140) mukaan suunnitellun palvelun kokonaisuus hahmottuu.



Kuva 8. Käsittekartta palvelumuotoiluun vaikuttavista seikoista

Lapinjärven Hoitokodin tarkoituksena on hakea Green Care Finlandin sertifiointia, joten puutarhatoiminnan kehittäminen kuntoutuksen muotona on toimintaan sopiva. Briefissä todettiin, että hoito- ja kuntoutushenkilökunta tarvitsevat puutarhatoiminnan kehittämiseen koulutusta, jolla tuetaan puutarhatoiminnan aloittamista ja käyttöönottoa. Koulutuksen organisaatio voi ostaa muun muassa Green Care Finland ry:ltä. Briefin yhteenvedona oli toteamus; puutarhatoiminta on asiakkaan kuntoutumiselle mahdollisuus eikä suinkaan henkilökunnan lisätyön uhka. Alustavasti opinnäytetyön valmistumisaikatauluksi sovittiin toukokuu 2017.

Esitutkimukseen kuuluu liiketoimintanäkökulma ja benchmarking. Liiketoimintanäkökulma määritellään palvelun aloitusvaiheessa, jolloin tarkastelun kohteena on tulevaisuuteen suunnattu liiketoiminta, samoin kuin asiakkaan

tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet sekä niiden ymmärtäminen ja niistä oppiminen. Haluttaessa nähdä palvelu käyttäjän silmin otetaan palvelun suunnitteluun mukaan palvelun käyttäjät ja asiakastyön rajapinnassa olevat henkilöt, jotka ovat innovaation lähteinä. Asiakkaiden kanssa suunnitellaan yhdessä uutta palvelua käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan ja palvelumuotoilun menetelmien avulla. Asiakasymmärrys karttuu ideointivaiheessa erilaisten kehittämisen menetelmien kautta. Uuden palvelun kehitystyön luominen aloitetaan asiakasta sivusta seuraamalla ja havainnoimalla häntä todellisessa ympäristössään. Näin kartutetaan tietoa asiakkaan toimintaympäristöstä ja voidaan ymmärtää niitä mahdollisuuksia ja rajoitteita, joita uusi palvelu- ja liiketoiminta vaatii. (Innokylä 2013; Tekes 2013.) Liiketoiminnan näkökulmat ja tavoitteet nousevat organisaation toiminta-ajatuksesta, jota tulee jatkuvasti uudistaa siten, että palvelu toteutuu yrityksen strategian mukaan. Uudistamalla toimintaa pyritään vastaamaan kysymykseen; *miksi tämä projekti on hyödyllinen ja kannattava toteuttaa?* Tätä ajattelua kutsutaan bisneskeissiksi eli liiketoimintaperusteeksi. (Tuulaniemi 2013, 137 - 138.)

Lapinjärven Hoitokodin toiminta-ajatuksena on hoidon ja kuntoutuksen avulla tarjota asiakkaille hyvä ja turvallinen elämä. Visiona on menestyä markkinoilla laadukkaalla ja toimintakykyä tukevalla hoito- ja kuntoutustyöllä siten, että yhteisö vahvistaa asiakkaiden pyrkimyksiä menestykselliseen kuntoutumiseen. Toiminta-ajatus sisältää kuntoutustyön uudistamisen ja kehittämisen idean. Haasteena on, miten pystytään tuottamaan asiakkaille mahdollisimman laadukkaita kuntoutumisen välineitä suhteellisen taloudellisesti ja jotka kantavat pitkälle tulevaisuuteen. Koska piha- ja puutarha-alueita on käytetty asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeisiin melko vähän, ajateltiin sen käytön monipuolistamisen olevan kehittämisen kohde. Opinnäytetyön tekijät yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa ovat voimavara, jonka avulla voidaan kehittää puutarha- ja pihalueen toimintamallia, osallistamalla asiakkaat ja henkilökunnan sen kehitystyöhön.

Benchmarkingin eli kehitysvertailun avulla verrataan samalla alalla toimivien organisaatioiden strategioita ja tuotteita sekä analysoidaan niitä. Näin menetellen voidaan parantaa oman organisaation kilpailukykyä ja korkeatasoista toimintaa. Benchmarking on siis markkinoiden ja eri toimijoiden hahmottamista. (Tuulaniemi 2013, 138.)

Huhtikuussa 2017 opinnäytetyön tekijät suorittivat kolme kehitysvertailua hoitoloitoksiin, joissa oli sovellettu puutarhatoimintaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kuntoutumisen edistämiseksi. Tarkoituksena oli hyviin käytäntöihin tutustumalla löytää uusia sovelluksia ja ideoita Lapinjärven Hoitokodin piha- ja puutarhatoimintaan. Opinnäytetyön tekijät tutustuivat Kellokosken sairaalan aistipuutarhaan, jonka tarkoituksena on tuottaa mielenterveyspotilaille rentoutumista ja rauhaa sekä esteettisyyden kokemuksia. Mieltä elvyttävästä aistipuutarhakokemuksesta kertoi eräs sairaalan potilas (Kellokosken sairaalan potilas 27.4.2017). Benchmarkkasimme myös A-Klinikkasäätiön Päihdesairaalan piha- ja puutarha-alueen Haarajoella. Puutarhasuunnitelma oli laadittu AMK-opinnäytetyönä (Holst 2015), mutta suunnitelman mukaista rakentamista ei ole vielä aloitettu (A-klinikkasäätiön Haarajoen Päihdesairaalan työntekijän puhelintiedonanto 15.5.2017). Ridasjärven päihdehoitokeskuksessa Hyvinkäällä toteutetaan puutarhatoimintaa kuntoutumisen tukemisen eräänä muotona. Puhelintiedustelussa työntekijä kertoi, että Ridasjärven päihdehoitokeskuksessa käytetään Green Care -toimintaa kuntoutuksen tukena. Keskukseen puutarhatoiminta muodostuu muun muassa elvyttävän ja rauhoittavan luontokokemuksen lisäksi puutarhan kunnostustyöstä sekä hyöty- ja koristekasvien viljelystä. (Uudenmaan päihdehuollon kuntayhtymä 2017.)

7.2 Tutkimusvaihe

Palvelumuotoilun tutkimusvaihe tarkoittaa yhteistyötä loppukäyttäjän ja palveluntuottajan kesken. Tutkimusvaiheessa kasvatetaan asiakasymmärrystä haastatteleamalla asiakkaita, henkilökuntaa ja organisaation jäseniä sekä havainnoidaan kohderyhmiä. Tutkimusvaiheessa tehdään tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa, jota hyödynnetään suunnittelun ohjaamisessa ja inspiration lähteenä. (Tuulaniemi 2013, 142.) Näin muodostuu kuva palvelun keskeisestä ideasta. Tutkimusvaiheeseen kuuluu asiakasymmärrys ja strateginen suunnittelu.

Asiakasymmärrys ja sen kasvattaminen eli tutkimus kohderyhmän tavoitteista ja tarpeista sekä toiveista on palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita, sillä asiakastutkimuksista täytyy löytää laajemmalle kohderyhmälle merkityksellisiä

asioita ja ymmärtää toiminnan todellisia motiiveja. Tutkimusta tulee voida ohjata saatujen löydösten mukaisesti. (Tuulaniemi 2013, 153, 142.) Yhteissuunnittelua tehdään asiakkaiden kanssa esimerkiksi työpajoissa, joka on yksi tapa osallistaa suunnitteluprosessin alussa palvelujen käyttäjät, tuottajat ja suunnittelijat (Innokylä 2013; Tuulaniemi 2013, 118).

Yhteiselämän perusta on kanssaihminen arvostaminen. Hyvä ja rakentava vuorovaikutus on mahdollista ainoastaan arvostavassa ja kunnioittavassa ilmapiirissä. Arvostaminen on hyvän elämän rakennusaine, ja sitä pidetään eettisesti tavoiteltavana ja edistävänä. Arvostaminen on myös hoidon ja huolenpidon sekä kuntoutuksen kulmakiviä. (Mattila 2008, 15.) *Overcoming Digital Divide*, Oppiva Ylä-Karjala -projektin tuloksissa tiivistetään yhteistyön käsite:

If they can't solve a problem, they work and study for the answer. One person doesn't know everything, but a group can brainstorm anything. (Oksa 2006, 337.)

Yhteiskehittämisen työtapaa tuottaa innostusta, sitoutumista ja innovaatiota. Sitoutuminen tulevaisuuteen sekä uusien mahdollisuuksien ymmärtäminen nopeasti on olennaista. Yhteissuunnittelun avatessa ovia tulevaisuuteen, kehittyä suurempi ja syvempi motivaatioon arjen työhön. (Oksa 2006, 337.) Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilun työtapaa ja periaate, ei varsinaisen kehittämistyökalu. Palvelumuotoilijan tehtävänä on mahdollistaa ja ohjata yhteiskehittäminen iteroiden eli toistaen ja fokusoiden eli kohdentaen sekä tarkentaen kehittämisprosessia, jotta määritellyt tavoitteet saavutetaan. Palvelumuotoilijan työ on asiakasymmärrystä, ideointia ja konseptointia, mutta sen tulee myös laajentua sekä määrittelyvaiheeseen että palvelun tuotantovaiheeseen. Näin saadaan ymmärrystä palvelua tuottavan organisaation tavoitteista ja käytössä olevista resursseista asiakastutkimuksen tiedon edetessä palvelun tuotantoon saakka. (Tuulaniemi 2013, 118.)

Strategisen suunnitteluvaiheen aikana briefiä tarkennetaan esitutkimuksessa käytettävissä olevilla asioilla. Tavoitteena on suunnata kohteena olevaa palvelutuotetta strategisesti; palvelun ja brändin sekä yrityksen tilannetta arvioidaan, määritellään ja visioidaan markkinoilla. Tämän vaiheen kysymys on, *miksi yritys pärjää kilpailussa.* (Tuulaniemi 2013, 174.)

Lapinjärven Hoitokodin strateginen suunnittelu tarkoittaa lisäarvon tuottamista suunnittelemalla piha- ja puutarha-alueen toimintamalli mielenterveysasiakkaiden ja henkilökunnan yhteistyönä ja rakentamalla se myöhemmin yhdessä kuntoutusyhteisön käyttöön. Strategista suunnittelua varten kerättiin tietoa asiakkaiden ja henkilöstön tarpeista haastatteleamalla ja havainnoimalla. Tässä vaiheessa innostus yhteiskennittämiseen luomiseen on ratkaisevaa, sillä toimintamallin suunnittelu pitkälle tulevaisuuteen ulottuva prosessi.

Haastattelu ja havainnointi tehtiin huhtikuussa 2017. Haastattelun kohteena olivat asiakkaat ja henkilöstö palvelun käyttäjinä sekä organisaation johto. Asiakkaita Lapinjärven Hoitokodissa oli 29, joista 16 oli mielenterveyskuntoutujia. Henkilökunnan kokonaisvahvuus oli 21, joista haastatteluun ja havainnointiin osallistui 11 työntekijää sekä kaksi organisaation johdon kolmesta henkilöstä. Haastattelun tarkoituksena oli asiakasymmärryksen lisääminen. Laadullisessa ovensuukyselyssä kartoitettiin käsityksiä pihan ja puutarhan tulevasta suunnittelusta ja käytöstä kuntoutuksen välineenä. Haastattelun avulla haluttiin vastauksia myös tiedonantajien käsityksistä puutarhatoiminnan vaikuttavuudesta yhteisöllisyyteen, terveyteen ja hyvinvointiin. Vastausten toivottiin selvittävän sellaisia tarpeita ja toiveita, jotka selittävät loppukäyttäjän arkielämän tarpeita (Tuulaniemi 2013, 142). Haastattelut suoritettiin vapaamuotoisina hoito- ja kuntoutustyön arjessa.

Taulukko 2. Haastattelukysymykset asiakkaille ja henkilökunnalle sekä organisaatiolle

- ✓ Kerro mielipiteesi hoitokodin puutarha- ja piha-alueen käytön laajentamisesta ympäristöksi siten, että se edistää kuntoutumista.
- ✓ Mitä mieltä olet puutarha ja piha-alueen yhteissuunnittelusta asiakkaitten ja henkilökunnan kesken?
- ✓ Miten ajattelet puutarhatoiminnan vaikuttavan yhteisöön?
- ✓ Miten puutarhassa toimiminen vaikuttaisi terveyteesi ja hyvinvointiisi?
- ✓ Mitä toiveita sinulla on?

Opinnäytetyöntekijät kirjasivat tiedonantajien vastaukset (liite 4) ja myöhemmin ne analysoitiin (taulukko 3). Haastattelun vastauksista nousi mielenterveyskuntoutujien tarve, joka haastaa organisaation tehokkaampaan kuntoutuksen tarjontaan. Asiakkaat katsoivat laajentuvan puutarhatoiminnan lisäävän yhteistoimintaa ja myös sosiaalisten ja ystävyys-suhteiden syventymistä. Asiakkaat toivoivat, että heidän onnistumisen, ilon ja onnen tunteensa kasvavat arjessa.

Henkilökunta arvioi varsin teoreettisesti puutarhatoiminnan avulla asiakkaiden kuntoutusmotivaation kasvavan ja asiakkaiden kiinnittyvän paremmin yhteiskuntaan ja sen jäseneksi. Lisäksi henkilökunta toivoi, että asiakkailla olisi paremmat kuntoutumisen mahdollisuudet kunkin voimavarojen mukaan. Puutarhatoiminta ja sen laajeneminen arjen kuntoutusvälineeksi katsottiin olevan keino parempaan kuntoutusinterventioon. Organisaation johdon huolena on strategisten päätösten ja palvelujen yhtenevän linjan muodostuminen. Organisaatio odottaa puutarhatoiminnan uutena kuntoutusmuotona tuottavan lisäarvoa hoitokodille ja henkilökunnan tehokkaampaa suunnittelua asiakkaiden kuntoutukseen.

Taulukko 3. Haastattelun analyysin tulokset kuntoutuksen hyödyistä puutarhatoiminnan avulla

Asiakkaat	Henkilökunta	Organisaation johto
auttaa lisäämään yhteistä toimintaa	asiakkaiden kuntoutusmotivaatio kasvaa	haaste tehokkaampaan asiakkaan kuntoutumisen suunnitteluun
sosiaaliset ja ystävyys-suhteet laajenevat	yhteiskuntaan jäseneksi kiinnittyminen	palvelut ja strategiset päätökset yhtenevät
onnistumisen, ilon ja onnen tunteet kasvavat	puutarhatoiminta on keino parempaan kuntoutusinterventioon arjessa	lisäarvoa hoitokodille
	asiakas kuntoutuu voimavarojensa mukaan	

Suunnittelijalle on asiakkaan arjen ymmärtäminen palvelumuotoilun käytössä toisinaan haasteellista. Asiakasprofiilien etsiminen tutkimusryhmästä on tapa lisätä kuntoutujan arjen ulottuvuuksien ymmärtämistä. Suuresta ryhmästä löydetyn toimintamallin pohjalle voidaan rakentaa palveluita ja ratkaisuja. (Tuulaniemi 2013, 154 - 155.)

Luotaimia käytetään silloin, kun havainnoidaan pitempiä ajanjaksoja esimerkiksi koko vuorokauden ajan tai tutkimuksessa on useita kohteita tai suuri määrä ihmisiä. Luotain on yleensä itsedokumentointimenetelmä, jossa tutkimuksen kohteena olevat ihmiset käyttävät annettujen tehtävien mukaan heille osoitettuja materiaaleja, yleensä päiväkirjoja. Tutkimusajanjakson jälkeen asiakas lähettää luotaimen (tutkimuspaketin) takaisin tutkijalle, joka analysoi ja tulkitsee vastaukset. (Tuulaniemi 2013, 151 - 152.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin luotainmenetelmää sovellettuna, koska asiakkaiden ja henkilökunnan arkea ei haluttu rikkoa, joten perinteinen tapa päiväkirjojen käytöstä ei tullut kysymykseen. Maaliskuun loppupuolella 2017 järjestettiin alustava visiontityöpaja, jossa käytettiin sovellettua luotainmenetelmää osallistujien eläytyessä puutarhasuunitelman kehittämiseen. Havaintojen lisäksi opinnäytetyön tekijät keräsivät hyödyllistä tietoa tulevaa työpajatyöskentelyä varten.



Kuva 9. Visiontinvaiheen työskentelyhetki

Opinnäytetyöntekijät havainnoivat osallistujia, heidän reaktioitaan ja kiinnostustaan työpajatyöskentelyn aikana. Havainnoinnin avulla seurattiin prosessin

kulkua, osallistujien toimintaa ja suunnitelman kehittymistä sekä heidän kiinnostuksen kohteitaan. Kuntoutujien mielenkiinto kohdistui muun muassa eläinmaailman rakentamiseen, virkistymiseen puutarhassa, työskentelyyn hyötypuutarhassa sekä makkaran grillaukseen. Opinnäytetyön tekijät tarkensivat pyydettäessä tehtävänantoa, tekivät muistiinpanoja työpajan kulusta ja valokuvasivat työskentelyn vaiheita. Osallistujat, yhdeksän asiakasta ja kolme hoitajaa, hahmottivat kuvitteellisen suunnitelman fläppipaperille. Lehdistä leikatuista kuvista muodostui visio piha- ja puutarhasuunnitelmasta ja samalla myös palvelunäyte.

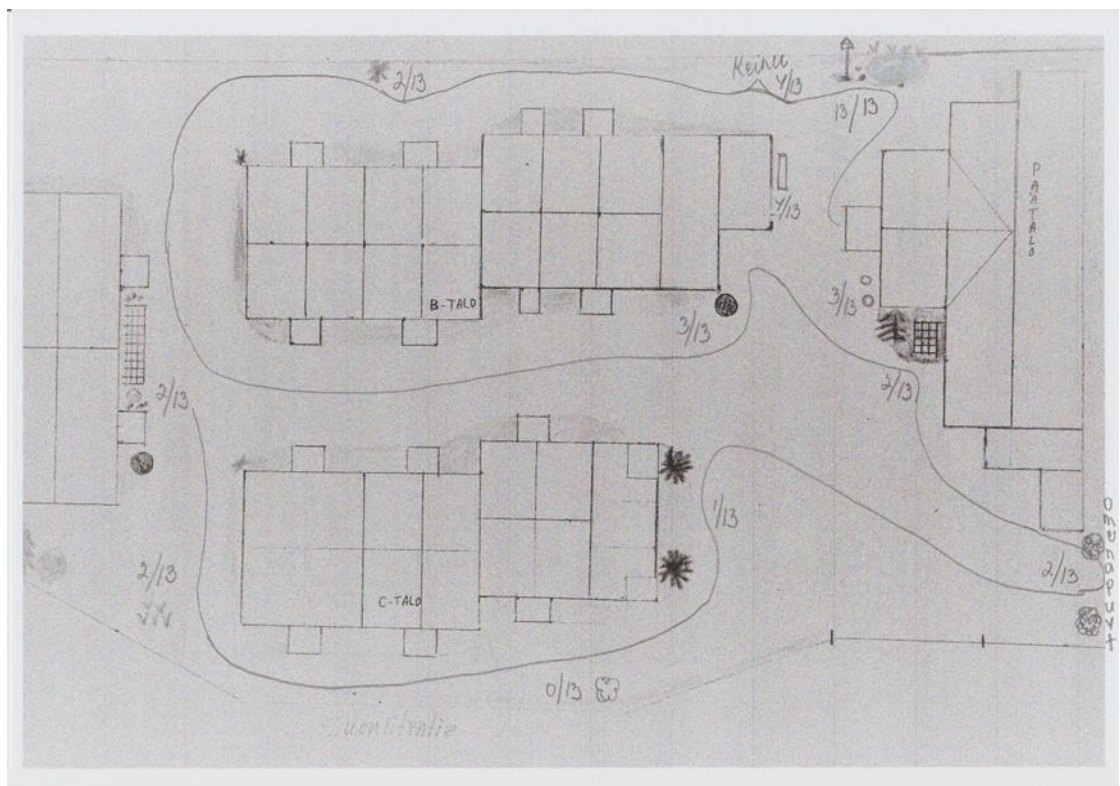


Kuva 10. Asiakkaiden ja henkilökunnan piha- ja puutarhasuunnitelman visio ja palvelunäyte

Palvelunäytettä tarkasteltaessa havaittiin, että suunniteltu pohja oli liian vaikeaselkoinen tulevia työpajoja ajatellen. Päätettiin, että varsinaisissa työpajoissa hoitokodin rakennuksia ei kuvattaisi vaan osallistujat keräisivät piha- ja puutarhamotiiveja vuoden kierron mukaan, joista ilmenee puutarhasuunnitelmassa käytettävät elementit, mutta ei niiden sijoittelua. Edelleen sovittiin, että

laaditaan nykyisestä piha- ja puutarhasta-alueesta palvelupolkumake, jossa asiakkaat ja henkilökunta kulkevat asemapiirroksen mukaisen reitin merkiten ne puutarhakohteet, joissa haluavat mielellään pysähtyä.

Mielenterveysasiakkaiden ja henkilöstön nykyistä piha- ja puutarha-alueen käyttöä tutkittiin palvelupolun avulla. Kesäkuun alussa viitenä päivänä opinnäytetyön tekijä seurasi piha- ja puutarha-alueen käyttöä ja hyödyntämistä. Palvelupolkumakkeelle (kuva 11) kirjattiin ne kontaktipisteet, joilla asiakas kävi noin kaksi tuntia ennen lounasta ja lounaan jälkeen.



Kuva 11. Pihan ja puutarha-alueen palvelupolku kontaktipistein

Asiakkaiden palvelupolun käytön seuraaminen oli varjostusta, joka tarkoittaa asiakkaan seuraamista palveluntuotannossa ja -kulutuksessa (Tuulaniemi 2013, 150). Tarkkailtavia pihankäyttäjiä oli 13, kaikki kuntoutujia. He hyödynsivät piha-alueen kontaktipisteitä siten, että kaikki pysähtyivät suihkulähteen äärelle ja muut kohteet olivat satunnaisen pysähtymisen paikkoja.

Tässä opinnäytetyössä tiedon analysoinnin pohjana on uuden palvelupolun muodostuminen Lapinjärven Hoitokodin piha- ja puutarha-alueelle. Varjosta-

malla syntynyttä palvelupolkua tullaan käyttämään verrattaessa sitä prototyypointivaiheessa muodostuvaan piha- ja puutarhan toimintamalliin. Opinnäytetyön tekijöiden asiakasymmärrys kertyi asiakkaiden ja henkilökunnan haastattelujen, havainnoinnin, luotaimen sekä palvelupolun avulla. Nämä syvensivät käsityksiä arvoista sekä motiiveista, jotka vaikuttavat puutarhatoimintamallin kehittämiseen. Varjostamisen kautta selvisi, etteivät asiakkaat käytä riittävästi pihaa ja puutarhaa kuntoutumisessaan eikä henkilökunta lainkaan.

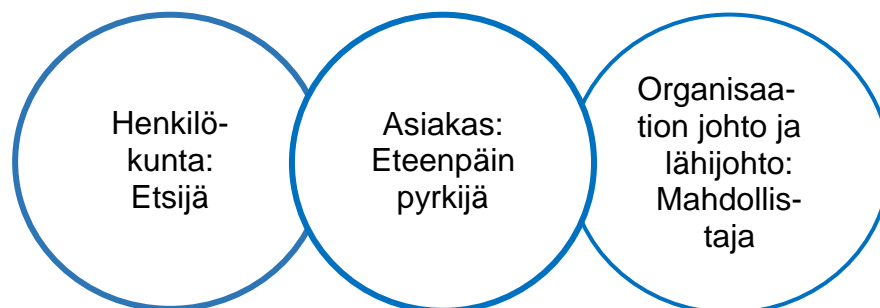
7.3 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaihe muodostuu kerättyjen tietojen pohjalta ja niiden analysoinnista sekä idean konkretisoinnista visuaaliseen muotoon. Aiemmin kerätty tieto ensin analysoidaan palvelun asiakastarpeiden havaitsemiseksi tai ongelma-kohtien löytämiseksi. Analysoinnin jälkeen luodaan uusia palvelukonsepteja. Tiedon analysoinnin pohjalta voidaan käyttää apuna muun muassa käyttäjäpersoonien luomista tai asiakkaan palvelupolun muodostamista, jolloin pohjana ovat asiakkaan käyttämät palvelut. Kuvitteelliset käyttäjäpersoonat tai käyttäjäprofiilit perustuvat ensimmäisessä vaiheessa kerättyyn aineistoon, joita ovat havainnointi ja haastattelut. (Innokylä 2013; Tuulaniemi 2013, 142.) Suunnittelijan ymmärtäessä erilaisia käyttäytymisprofiileja ja niiden taustalla olevia arvostuksia tavoitteilla ja merkityksillä voidaan luoda edellytykset asiakaskokemukselle (Tuulaniemi 2013, 155).

Palvelupolussa tarkkailtavina olivat mielenterveysasiakkaat, fyysiset ympäristöt, jotka ohjaavat ihmisten käyttäytymistä vaikuttaen mielialaan, esineet, esimerkiksi puutarhakalusteet tai suihkulähde. Tarkkailun ulkopuolelle jäivät henkilökunnan edustajat, sillä tarkkailun ajankohta oli heille liian kiireinen. Samoin jäivät vaille vastauksia toimintatavat, joilla tarkoitetaan palveluhenkilökunnan käyttäytymismalleja. Palvelupolun tarkkailun tulos oli, ettei piha- ja puutarha elementteineen tuottanut asiakkaan kuntoutumiselle tarpeeksi arvoa. Tästä alkoi pihan ja puutarhan toimintamallin ideointi yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Ideointi tapahtui työpajojen järjestämisen muodossa.

Haastattelun vastaukset (sivu 35) analysoitiin uudelleen asiakasprofiiliin ja persoonakuvausten näkökulmasta. Analysoinnin jälkeen aineistosta löydettiin pelkistyksen jälkeen asiakkaan, henkilökunnan ja organisaation profiilit (kuva 12),

joista ilmenee myös henkilökunnan, asiakkaan ja organisaation johdon arvonmuodostus itsestä. Henkilökunta muodosti etsijän, asiakas eteenpäin pyrkijän ja organisaation johto ja lähijohto mahdollistajan roolit. (KvaliMOTV 2017.)



Kuva 12. Asiakkaan, henkilökunnan sekä organisaation arvonmuodostus itsestä kuntoutuksen kentällä sekä tyypittelyn muodostamat roolit

Asiakkaat eteenpäin pyrkijöinä tulkittiin haluavan kuntoutumiseensa vaikuttavuutta ja mahdollisuutta löytää elämänprojektinsa kautta kuntoutumiseensa päämäärä, joka tarkoittaa mahdollisimman hyvää ja subjektiivista terveyttä. Henkilökunta etsijänä toimii ammattieettisesti tiedoilla ja taidoillaan yksilönä ja yhdessä asiakkaan rinnalla auttaen häntä kuntoutumisessa. Organisaation johto ja lähijohto tekevät mahdolliseksi uusien palvelutuotteiden kehittämisen mielenterveysasiakkaiden ja henkilökunnan käyttöön. Käyttäytymisprofiilien tutkiminen ja niiden merkitysten ymmärtäminen lisäsivät asiakasymmärrystä. Tyypittelystä muodostui asiakkaiden, henkilökunnan ja organisaation roolit ja arvonmuodostus itsestä.

8 TYÖPAJATYÖSKENTELEY JA TOTEUTUSVAIHEET

Työpajatyöskentelyn edellytyksenä oli dialogi asiakkaan, henkilöstön ja työpajojen ohjaajien kesken. Sanoilla on väliä silloin, kun keskustelu aloittaa käsitysten muovaamisen. (Hirvihuhta 2003, 48.) Tämä sanoittaminen huomioitiin käytäessä dialogia työpajoihin osallistuvien kanssa.

Ennen työpajoja pidettiin infotilaisuudet palvelunkäyttäjille ja henkilökunnalle. Piha- ja puutarhatoimintamallin suunnittelutyöpajoista tiedotettiin asiakkaita kutsulla (liite 5) ennen ensimmäisen työpajan alkua huhtikuussa 2017. Kutsu, jolla toivottiin osallistumaan, kiinnitettiin asiakkaiden ilmoitustaululle. Hokkasen ym. mukaan (2009, 286) asiakkaan ääni on tärkeää saada kuuluviin kaikissa häntä koskevissa asioissa. Asiakkaiden infotilaisuudessa tähdennettiin

heidän osallistumisensa voimakasta merkitystä piha- ja puutarhatoimintamallin suunnittelussa ja toteutuksessa. Pihasta ja puutarhasta on tarkoitus tulla asiakkaan toiveiden ja merkitysten muodostama kokonaisuus. Kyselyssä (sivu 34) asiakkaat olivat toivoneet lisää yhteistä toimintaa, sosiaalisten ystävyys-suhteiden laajenemista sekä onnistumisen ja ilon tunteen kasvamista, joita tavoiteltaisiin työpajatoiminnassa, koska asiakkaan motiivien ymmärtäminen auttaa myöhemmin toimintamallin suunnittelussa.

Henkilökunnalle pidettiin kaksi erillistä infotilaisuutta helmikuussa 2017 iltapäiväraporttien yhteydessä. Aiheesta keskustelu ja kommentointi olivat tässä vaiheessa toivottavaa. Työpajatapahtumista oli myös merkintä henkilökunnan työvuorolistassa ja tapahtumakalenterissa. Piha- ja puutarhatoimintamallin kehittäminen ja myöhemmin sen rakentaminen yhteistyönä katsottiin olevan yhteensopiva liiketoimintastrategiaan sekä tehokas tapa kehittää kuntoutumisen suunnittelua. Uusi kuntoutusinterventio tuottaa lisäarvoa hoitokodille. Piha-alueen käyttöasteen lisääminen kuntoutuksen välineenä ei ollut henkilökunnalle uusi asia, sillä siitä oli keskusteltu ja suunniteltu jo vuosia. Infotilaisuuksissa todettiin, että puutarhatoiminta on kokonaisvaltaista, elvyttävää, uudistavaa sekä mielenterveyteen positiivisesti vaikuttavaa kuntoutustoimintaa. Työpajatoiminta etenee palvelumuotoilun prosessin mukaan, jonka avain on yhteissuunnittelu.

Työpajojen toteutusvaiheet

Työpajat toteutettiin huhti-toukokuussa 2017 Lapinjärven Hoitokodin päivasalissa, joka oli asiakkaille tuttu ja turvallinen ympäristö ja johon oli esteetön kulku. Visiointityöpaja antoi vahvistuksen siitä, että työpajatyöskentely oli oikea tapa toimintamallin rakentamisen välineeksi. Visiointityöpaja osoitti myös, että tuleva kevät-, kesä-, syys- ja talvityöpajoihin osallistuminen on asiakkaille ja henkilökunnalle vaativa prosessi sekä ajallisesti että mentaalisesti. Työpajat tarkoittivat valmistautumista muutokseen, johon pitää olla tahto ja halu. Työpajan aikana osallistujat tarvitsivat virkistystaukoja säilyttääkseen energisen työskentelytason. Työpajat alkoivat kello 13.00. Virkistystauko kahvitarjoiluineen oli klo 14, jonka hoitolaitos kustansi. Työpajojen jälkeen kello 15.00 osallistujat vastasivat työpajakyselyyn (liite 6), jonka jälkeen arvottiin osallistujien

kesken pieniä palkintoja. Oletuksena oli, että mahdollisuus voittoon vaikuttaa työpajojen osallistujien määrään.

Työpajojen onnistumisen vuoksi käytettiin suunnittelussa Innopajan tarkistuslistaa, jota muutettiin työpajoihin sopivaksi (liite 7). Tarkistuslista kuvaa ne toimenpiteet, joita tulee huomioida tarkasti työpajojen valmistelu- ja debriefing vaiheessa. Jokaisen työpajan toteutus ja kulku olivat aina samat; työpajan alussa osallistujille kerrottiin työpajan tarkoitus ja korostettiin osallistujien roolin tärkeyttä toimintamallin suunnittelussa, osallistaminen vaikuttaa myöhempään piha- ja puutarha-alueen toteutukseen. Tarkoitus oli saada asiakkaiden ja henkilökunnan yhteinen ääni kuuluviaksi. Osallistujille oli varattu mahdollisuus esittää kysymyksiä työpajojen kulusta sekä heille kerrottiin, että tarkentavia kysymyksiä voi esittää työskentelyn aikana. Osallistujien kysymyksiin vastaukset annettiin reaaliaikaisesti tai mahdollisimman pian. Tällä haluttiin osoittaa, että asiakas on arvokas ja hänen mielipiteistään oltiin kiinnostuneita. Tämän jälkeen toteutettiin varsinaiset työpajat. Jokaisen työpajan kaksi osallistujaryhmää laativat toivomistaan motiiveista tuotoksen, jossa kuvasivat pihan ja puutarhan tulevaa toimintaa vuodenajan mukaan. Tarvikkeina oli fläppitaulun lehti, paperia, isoja tusseja, askartelusaksia ja liimapuikkoja sekä puutarha- ja aikakauslehtiä, joista mieleiset kuvat leikattiin ja liimattiin fläppipaperille.

Työpajoissa osallistujamäärä vaihteli seitsemästä seitsemääntoista. Osallistujina oli asiakkaita ja henkilökuntaa (taulukko 3). Työpajoihin osallistuminen oli vapaaehtoista; asiakkailla oli mahdollisuus osallistua työskentelyyn vointinsa mukaan ja työvuorossa oleva henkilökunta mahdollisuuksiensa rajoissa. Henkilökunta toimi tarvittaessa asiakkaiden avustajina, silminä, korvina ja käsinä, kuitenkin niin, etteivät he vaikuttaneet asiakkaiden päätöksiin tai valintoihin pihan ja puutarhan suunnittelun ideoinnissa. Työpajojen suunnittelu tapahtui siis asiakkaiden ja henkilökunnan yhteiskehittämisenä.

Jokaisen työpajan lopuksi osallistujille jaettiin kyselylomake (liite 6), jossa he arvioivat työpajojen onnistumista, työpajatyöskentelyn soveltuvuutta työskentelymenetelmänä ja ohjausprosessin tehokkuutta. Henkilökunta vastasi kyselyyn itsenäisesti. Muutama asiakas antoi vastauksensa suullisesti avustajalleen, joka sitten kirjasi tämän kyselylomakkeelle. Työpajojen tuotokset kerättiin pois myöhempää tutkimista varten. Osallistujille tiedotettiin heinäkuun

alussa suoritettavasta galleriakävelystä, jossa he kokoavat yhteen jokaisen työpajan tuotoksista kuntoutumisen edistämiseen vaikuttavia kiinnostuksen kohteita.

Esimerkki työpajan kulusta

Kevättyöpajan toteutumisesta ilmoitettiin asiakkaille huhtikuun viimeisellä viikolla 2017 hoitokodin ilmoitustaululla. Henkilökunnalla oli päiväryssä ja työvuorolistassa merkintä tapahtumasta ja siitä informoitiin myös iltapäiväraporteilla. Käytimme työpajan tarkastuslistaa (liite 7) varmistamaan, että kaikki tarvittava oli huomioitu työpajan toteutumisen onnistumiseksi.

Ennen työpajaa päiväsalin järjestys muutettiin työskentelyyn sopivaksi. Pöytiä yhdisteltiin kahta ryhmää varten ja pyörätuolia käyttäville asiakkaille varattiin sopivasti tilaa. Pöydille varattiin fläppitaulun lehti, tussit sekä sottupaperia, paljon piha- ja puutarha- sekä aikakauslehtiä, sakset ja liimaputkilot.

Kevättyöpaja toteutui toukokuun ensimmäisellä viikolla 2017. Työpaja aloitettiin kello 13.00, jolloin osallistujille (4 asiakasta ja 3 hoitajaa) kerrottiin työpajatyöskentelyn tarkoituksen ja toiminnan eteneminen. Kevättyöpajatoiminta eteni siten, että osallistujat leikkasivat lehdistä sellaisia esineitä, asioita, tapahtumia, askareita, ihmisiä tai ajatuksia, joita katsoivat liittyvän keväiseen puutarhaan ja askareisiin kuntoutumisen edistäjinä. Sekä asiakas että henkilökunnan jäsen työskentelivät itsenäisesti, mutta heillä oli mahdollisuus keskustella aiheesta ja auttaa toisiaan. Kello 14.00 oli 15 minuutin kahvi- ja virkistäytymistauko. Työpajatoiminta jatkui kello 15.00 saakka, jolloin tuotosten tekeminen päätettiin. Tämän jälkeen osallistujat täyttivät kyselylomakkeen (liite 6), jonka jälkeen seurasi arvonta.

Kuvat (13 ja 14) kerättiin pöydiltä myöhempää tarkastelua varten. Muiden työpajojen tuotokset ovat liitteessä 9. Työpajoihin osallistujia kiitettiin työpanoksesta ja kerrottiin, että seuraavalla kerralla, toukokuun toisella viikolla, suunnitellaan yhdessä kesätyöpajassa piha- ja puutarhatoiminnan toimintamallia.



Kuva 13. Ryhmän A kevättyöpajan tuotos



Kuva 14. Ryhmän B kevättyöpajan tuotos

Työpajojen jälkeen

Työpajojen jälkeen analysoitiin kaikkien neljän työpajan kyselyiden vastaukset viisiportaisella Likert-asteikolla seuraavin väittäimin: 1 = täysin eri mieltä, 2 = melkein eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = melkein samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä. Tämän jälkeen laskettiin tulosten keskiarvo (ka).

Taulukko 3. Työpajakyselyjen vastausten tulokset keskiarvoin (ka) Likert -asteikolla 1 - 5

Työpajat	Kevät	Kesä	Syksy	Talvi
Kyselyyn vastanneet	7	7	13	17
asiakas - henkilökunta	4 + 3	4 + 3	9 + 3	12 + 5
	ka	ka	ka	ka
1. Koin olevani työpajassa asiantuntija	3,4	3,6	3,5	3,5
2. Pajassa pystyin vaikuttamaan toimintaan	3,9	4	4	3,9
3. Työpajan tavoite saavutettiin	4	4,2	4	4,4
4. Pajassa tarpeeni otettiin huomioon	4	4,2	4,1	4,2
5. Tapahtuman järjestelyt olivat onnistuneet	4	4,7	4,3	4,6
6. Tapahtuman kokonaisuus oli onnistunut	3,9	4,1	4	4,2
7. Pajojen aikataulutus oli hyvä	3,3	4	4,1	4,2
8. Pajojen ohjaus oli laadukasta	4	3,9	4,2	4,2

Jokaisen neljän työpajakyselyn (kyselylomake liitteessä 6) vapaat palautteet analysoitiin ja työpajojen osallistujien lausumat teemoitettiin. Vapaasta palautteesta (liite 4) nousi kaksi teemaa, joista toinen käsitteli työpajojen vahvuuksia ja toinen teema kuvasi kehittämisajatuksia. Vapaasta palautteesta nousi esiin

työpajojen vahvuuksina toteuttamiskelpoisten ideoiden ja visioiden löytyminen. Yhteissuunnittelu asiakkaiden ja henkilökunnan kesken katsottiin tärkeäksi, jolloin osallisuus ja ryhmään kuuluminen sekä usko omiin kykyihin vahvistuivat. Työpajojen järjestelyt katsottiin ylipäänsä onnistuneiksi ja käytetyt menetelmät olivat sopivia ja helppoja. Työpajatoiminnan työskentelyä kuvattiin hyväksi ideaksi. Puutarhatyöskentelyn onnistumista epäiltiin kuntoutusmenetelmänä, sillä käytännön toteutuksen katsottiin olevan vaikeaa. Palautteista kävi ilmi, ettei asiakkaiden oleteta olevan osallisina puutarhatoimintaan, sillä ajan myötä he passivoituvat. Lisäksi kommentoitiin työpajoissa käsiteltävien asioiden olleen määrältään liian suuri.

Työpajakustannukset havaittiin muodostuneen hyvin maltillisiksi. Lapinjärven Hoitokoti rahoitti pajatyöskentelyissä käytetyn tilan ja kahvitarjoilun. Ajankäytökustannuksista vastasi osaksi Lapinjärven Hoitokoti, sillä toinen opinnäytetyön tekijä oli työvuorossa työpajatyöskentelyn aikana. Opinnäytetyön tekijöiden kustannukset muodostuivat tiedonhankinnasta, lomakkeiden, tarvikkeiden sekä materiaalien aiheuttamista kuluista.

Työpajojen tuotoksista syntyy jäsenelty aineisto

Tässä luvussa kerrotaan, miten työpajojen tuotoksista syntyi jäsenelty aineisto, josta lopuksi muodostuu asiakkaiden ja henkilökunnan kokoamana piha- ja puutarhasuunnitelma. Työpajojen tuotokset tutkittiin galleriakävelytekniikan avulla heinäkuun alussa 2017. Menetelmä valittiin, koska haluttiin saavuttaa monipuolinen asiakkaan ja henkilökunnan ääntä kuunteleva uusi palvelupolku.

Galleriakävely on tekniikka, joka mahdollistaa pienryhmissä ajatusten ja osaamisen jakamisen ja jossa uudet toimintatavat ja ideat syntyvät kartoittamalla ja arvioimalla niitä. Tavoitteeseen pyritään vastaamalla kysymyksiin ja annettuihin skenaarioihin monesta eri näkökulmasta. Menetelmä edellyttää jokaisen aktiivista osallistumista sekä asiantuntemuksen jakamista. Galleriakävely muodostuu sessioista, jonka tavoitteena on kerätä loppukäyttäjältä tuotoksia jatkokehityksessä hyödynnettäväksi sekä arvioida uusien palvelujen hyödyntämistä. (Stigell 2013.)

Galleriakävelyyn osallistui yhteensä 12 henkilöä, jotka jaettiin neljään ryhmään. Kussakin ryhmässä oli kolme osallistujaa; henkilökunnan jäsen sekä kaksi asiakasta. Ryhmät muodostuivat pieniksi, sillä haluttiin saavuttaa rauhallinen ilmapiiri, jotta aremmallakin osallistujalla oli tilaisuus kommunikoida ja osallistua työskentelyyn. Galleriakävelyn alussa osallistujia ohjeistettiin pohtimaan kunkin työpajan tuotoksista nousevia teemoja, joilla voidaan vaikuttaa puutarhatoimintamallin suunnitteluun ja toteutukseen.

Galleriakävelyn osallistajat siirtyivät rastilta toiselle valiten työpajojen tuotoksista aiheita, joilla he katsoivat olevan myöhemmin rakennettavalla piha- ja puutarha-alueella kuntoutumista ja terveyttä edistäviä elementtejä. Rastit oli sijoitettu päiväsalin pöydille, jolloin myös liikuntaesteisten asiakkaiden oli helppo niitä tarkastella. Rasteille työpajatuotosten viereen asetettiin tehtävä, jossa pyydettiin nimeämään puutarhatoiminnan tekijöitä sekä seikkoja, joiden avulla voi edistää kuntoutumista ja terveyttä:

Nimeä tämän työpajan tuotoksista puutarhatoiminnassa käytettäviä aiheita sekä asioita, joiden avulla ajattelet voivasi edistää kuntoutumista ja terveyttä.

Aikaa jokaisella rastilla käytettiin viisi minuuttia. Ryhmät keskustelivat kunkin tuotoksesta ja pohdinnan jälkeen he kirjasivat ajatuksensa post it -lapuille ja kiinnittivät ne kyseisiin tuotoksiin. Palattuaan viimeiselle rastille osallistujat tekivät yhteenvedon rastien aikaansaannoksista, jotka sitten esiteltiin yhteisesti muille osallistujille (Stigell 2013). Opinnäytetyöntekijät kirjasivat ryhmien ajatukset ja ideat muistiin. Yhteenvedon jälkeen opinnäytetyön tekijät keräsivät tuotokset pöydiltä myöhempää analysointia varten.

Tuotos

Työpajat ja galleriakävely oli suunniteltu vuoden kierron mukaan. Huomattiin, että galleriakävelyyn osallistuneet, asiakkaat ja henkilöstö, olivat vastauksissaan analysoineet itse työpajojen tuotoksen aineistoa. Opinnäytetyön tekijät nostivat vielä kunkin vuodenajan analyysistä esiin kolme luokkaa, joista jokaisesta kaksi käsitteli materiaalisia asioita ja yksi immateriaalisia seikkoja.

Kevättyöpajan tuotoksena oli toivomus grillipaikan rakentamisesta ja sen runsaasta käytöstä jo varhaisesta keväästä lähtien aina sydäntalveen saakka.

Grillaamisen erityistä tärkeyttä kuvaa se, että kevättyöpajoissa molemmat ryhmät pitivät makkaranpaistoa erityisen merkittävänä keväisenä tapahtumana. Kasvihuoneen rakentaminen katsottiin tärkeäksi ja sen merkitys virkistyspaikkana tuotti uudenlaisen mahdollisuuden puuhasteluun. Kasvihuoneessa virisivät myös aistit; huomattiin villiyrtilin hienous ja mietittiin marjojen tuottamaa voimaa. Terassi toivottiin rakennettavaksi yhdessäoloa ja ulkoilua varten. Hyötypuutarhan hoitaminen juureksineen, vihanneksineen ja marjapensaineen tuottaa työtä, mutta työskentelemällä puutarhassa saadaan uutta voimaa syksyn ja talven varalle. Kevättyöpajan immateriaalinen teema oli ilo; kevättä tervehditään, uutta luodaan irtaantumalla arkirutiineista. Kevät on uudeksi tulemista, rentoutumista ja nautintoa. Ilon tunnetta eräs osallistuja kuvaa leikkaamalla sanoilla: ”Kippis keväälle!”

Taulukko 5. Kevättyöpajan tuotos

Ilo	Pihan ja puutarhan rakentaminen	Pihan ja puutarhan istutus ja hoito
<ul style="list-style-type: none"> • Kippis keväälle ! • Mennään jäätelölle • Loköttely • Kaivetaan mullasta kultaa • Kevät kutsuu vieraat puutarhaan • Arkirutiinien romahdus • Minusta tulee puutarhuri 	<ul style="list-style-type: none"> • Terassin rakentaminen • Vesiaiheen kunnostus • Varjoisia ja valoisia paikkoja • Olen remonttimies 	<ul style="list-style-type: none"> • Hyötypuutarhan rakentaminen • Kasvihuoneen rakentaminen • Hienostunut villiyrtilti • Voimavihannes • Perunan istutus • Tutustuminen marjojen voimaan • Vettä ja lannoitetta kasveille

Kesätyöpajan tuotoksissa haaveiltiin elämän siirtymistä huoneista ulos pihalle ja puutarhaan grillin tiristessä ja kahvia sekä kakkuja nauttiessa. Nuotiossa porisee kesäkeitto. Eläinkaverit kuuluvat pihaelämään kissojen, koirien, kanojen, kukkojen, lampaiden ja pässien ollessa kavereita keskenään ja ihmisen kanssa. Ihminen ja eläimet toimivat yhdessä. Vesielementti on kaikille tärkeä, ja sen kunnostusta toivottiin. Samoin toivottiin oleskelualueiden rakentamista yhdessäoloa varten ja myös yksityiseksi mietiskelypaikaksi. Toivomuksena oli myös pieni kuntopolku levähdyspaikkoineen. Tuotoksien yhteiseksi immateriaaliseksi nimittäjäksi nousi yhteisöllisyys ja sosiaalinen osallisuus ja hyvinvointi sekä unelmointi kesäsateen tuoksusta. Eräs osallistuja kuvaa kesää: ”VINK! Voidaan yhdessä hyvin.”

Taulukko 6. Kesätyöpajan tuotos

Kavereita hakusessa	VINK! Voidaan yhdessä hyvin	Ulkoilmaelämää
<ul style="list-style-type: none"> • Hankitaan kissoille ja koiralle kavereita • Kanoja ja kanoille koti • Lammaslaitumella lampaita ja pässi 	<ul style="list-style-type: none"> • Valmistautuminen kesätunnelmaan • Kasvaminen • Pieni kuntoilupolku levähdyspaikkoineen • Urheilu ja kuntoiluvehkeet ulos • Yhdessä hoidetaan kukkia ja kasvimaata 	<ul style="list-style-type: none"> • Grilli tirisemään koko kesän • Kahvit ja kakut tarjoillaan ulkona • Kesäsateen tuoksu • Kesäkeiton keittäminen nuotiopaikassa • Haluan kanalanhoitajaksi • Yksityinen mietiskelypaikka

Syksytyöpajassa sadonkorjuu pitää asiakkaat ja henkilökunnan kiireisinä; tulee toimia ahkerien muurahaisten lailla, sillä sadonkorjuu ja säilöminen ovat käsillä. Syksyn sadosta tulee nauttia, ja raparperi kiisseli on herkkua. Talveen varustaudutaan karaisemalla jalkapohjia tallustelemalla kylmässä syksysäässä. Puiden pilkkominen talven varalle on myös mielessä. Syksy on tunnelmoinnin aikaa. Immateriaalisina toiveina on syksyn hehkuttaminen, toiminta ja meininki puutarhassa. Syksyllä tunnelmoidaan pihavalot sytyttämällä, juhlimalla syntymäpäiviä ja syysateen ropinaa kuuntelemalla. Sadenkorjuujuhla oli kolmas toivomus. Syyspajan tuotosta voidaan kuvata onnistumisen käsitteellä. Syksy on monenlaisten juhlien aikaa. *"Hehkuta syksyä!"*

Taulukko 7. Syksytyöpajan tuotos

Sadonkorjuu	Varustautuminen	Syystunnelmia
<ul style="list-style-type: none"> • Ollaan kuin muurahaisia... • Perunan nosto • Juurekset ylös kasvimaasta • Hillotaan ja umpioidaan hedelmiä • Raparperi kiisseli 	<ul style="list-style-type: none"> • Syksyllä karaistaan jalkapohjia, kun tallustellaan vielä paljainjaloin • Istutetaan sipulikukat kevättä varten • Halotaan ja pilkotaan puita 	<ul style="list-style-type: none"> • Hehkuta syksyä • Puutarhassa toimintaa ja meininkiä • Syys sade • Piha valokeilassa • Syysjuhlat • Syntymäpäivät

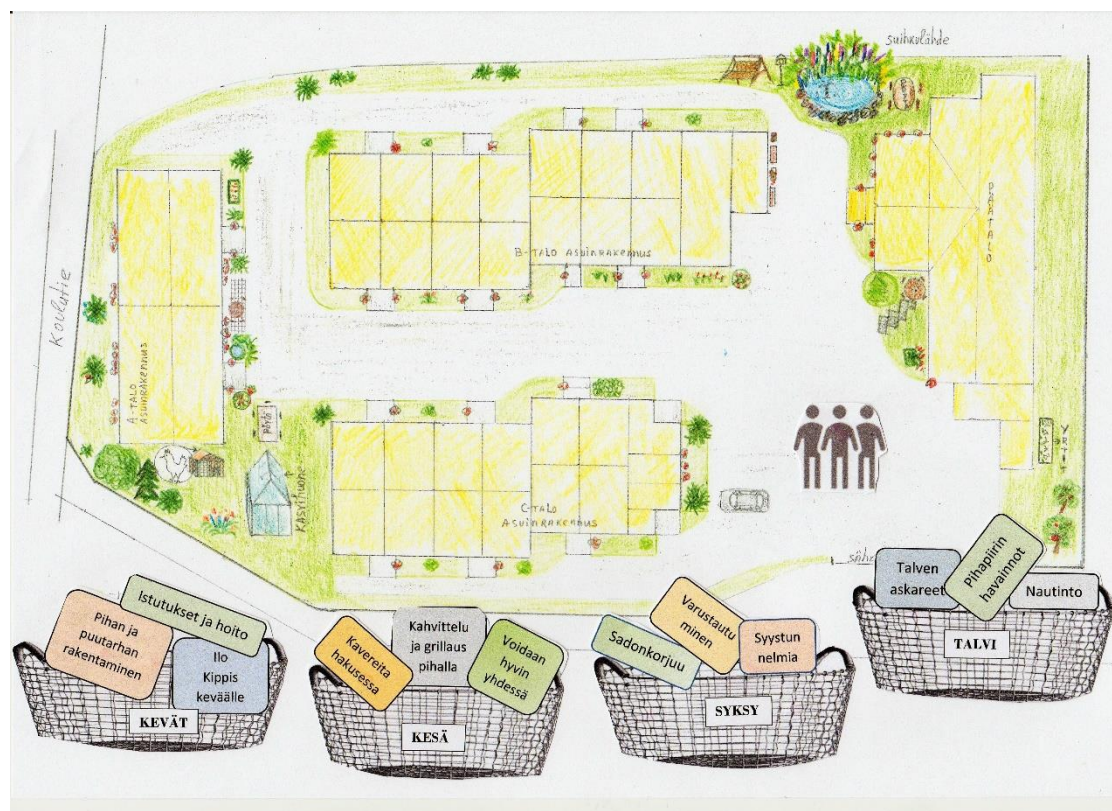
Talvityöpajoissa virittäytyttiin joulun odotukseen. Hyvän tekeminen alkaa huolehtimalla luonnossa elävien eläinten ruokinnalla; oliko oravalla puussa käpy suussa, jos ei ole, niin ruokitaan. Lintujen ruokinta kuuluu myös talven askareisiin. Talvielämästä voi nauttia oman asunnon ikkunasta. Talvella tehdään talven töitä; luodaan lunta ja hiekoitetaan pihateitä ja valaistusta lisätään jäälyhtyjen valojen tuikeella. Elämän nautintoja ovat saunan lämpö, kasvihuoneen loihtimista joulutunnelmaan, pihan ja puutarhan pukemista talvipukuun. Kasvihuoneesta ajateltiin tulevan mietiskely- ja muistelupaikka. Immateriaalinen arvo on nautinto. Jää on taianomaista ja sen katsominen herkistää aisteja. Nautinnon kruunu on makkaran paistaminen sekä eväsretki talven kirpeässä säässä. Lämpimän viinin hehku kuuluu talven nautintoihin. Aistit aktivoituvat, kun odotetaan sinistä hetkeä ennen pimeän laskeutumista. Kau-
neutta kuvattiin kynttilävalojen syttyessä illan hämärtyessä. Talvityöpajan tuotoksesta viriää juhlan odotus ja siihen valmistautuminen, fyysinen tekeminen ja henkinen valveutuminen.

Taulukko 8. Talvityöpajan tuotos

Talven askareet	Pihapiirin havainnot	Nautinto
<ul style="list-style-type: none"> • Paistuu joulu, mutta ei meidän possusta • Tehdään käpykoristeita ja muita • Lintujen ruokinta • Mikään ei ole niin tärkeätä kuin sauna lämpimäksi • Tehdään jäälyhtyjä pihaan ja käytävien reunoille • Luodaan lunta ja tehdään hiekoitushommia 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitä näit luonnossa? • Pimeyden laskeutuminen • Oliko oravalla puussa käpy suussa. Jos ei niin ruokitaan. • Jos en pääse ulos, niin katselen talvista luontoa ikkunasta 	<ul style="list-style-type: none"> • Kasvihuone puetaan mietiskely- ja muistelupaikaksi • Nautitaan jään taia • Hehkuva viiniä • Aistikkuus • Makkaranpaisto • Talvinen eväsretki

Asiakkaiden ja henkilökunnan tuottaman analyysin ja siitä nousseet luokat ha-
luttiin esittää vielä visuaalisessa muodossa (kuva 15), joka on alustava pro-
totyyppi tuotoksesta. Asiakas ja myös henkilökunta ovat palvelussa keskei-
senä. Aineistosta nousi esiin ekologinen ajattelu, joka oli sisäänkirjoitettuna

työpajojen tuotoksiin. Prototypoinnin avulla tehdään konkreettiseksi aineeton palvelu (Tuulaniemi 2013, 63). Työpajojen tuotokset on kerätty vuodenaikako-reihin, jotka ovat piha- ja puutarhatoimintamallissa palvelupolun uusia kontaktipisteitä. Prototypointia jatkaa Lapinjärven Hoitokoti konretisoiden lisää piha- ja puutarhatoiminnan mallia. Seurantaryhmälle ja organisaation johdolle esitettiin piha- ja puutarhatoimintamallin rakentuminen lokakuussa 2017. Asiakkaille ja henkilökunnalle piha- ja puutarhatoimintamalli esiteltiin asiakaskouksessa marraskuussa 2017 kahvitarjoilun kera.



Piirros 1. Palvelupolku, piha- ja puutarhan toimintamalli (Kokko, Lehtimäki ja Uschakoff –Brix 2017)

Piha- ja puutarhatoimintamallin visualisointiin oli syynsä; Asiakkaiden työpajosta haluttiin kiittää laatimalla konkreettinen piha- ja puutarhatoimintamallin esittely, koska he olivat olleet ratkaisevassa roolissa ja osallisina puutarha- ja pihatoimintamallin suunnittelussa.

9 POHDINTA

Suomessa on tekeillä hallituksen maakunta ja sote-reformi. Sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluvastuu siirtyy vuoden 2020 alussa kahdeksalletoista maakunnalle. Rakennemuutoksen tavoitteena on palvelujen entistä yksilölli-

sempi ja yhdenvertaisempi sekä kilpailukykyisempi käyttö. Ihmisten valinnanvapautta palveluissa lisätään ja asiakas voi entistä vapaammin valita palveluntarjoajan. (STM 2017.) Uudistukseen on kolmisen vuotta, jona aikana Lapinjärven Hoitokodin on pyrittävä kehittämään uusia toimintamalleja ja -ratkaisuja mielenterveyden kuntoutuspalveluihin, joilla se voi parantaa kilpailumahdollisuuksia markkinoilla.

Kuntoutustyössä Lapinjärven Hoitokoti korostaa asiakkaan subjektiivutta. Oksan (2006, 337) mukaan yhdessä suunnittelemalla, asiakkaan ääni kuuluvana, kuntoutusorganisaatiossa tuotetaan hyvää, saavutetaan arvoa, joka lisää tuotavuutta, innovaatiota ja innostusta arjessa. Lapinjärven Hoitokodin mielenterveysasiakkaiden kuntoutuksen tulevaisuus tähtää entistä yksilöllisemmän kuntoutuksen kehittämiseen. Luontolähtöisen piha- ja puutarhatoimintamallin kehittäminen tuotti hoitokodin kuntoutuspalveluihin arvoa, ja oli kustannustehokasta. Analyysi nosti esiin materiaalisten tekijöiden lisäksi asiakkaiden immateriaaliset toiveet, joiden paljous herätti kysymyksen; miten näitä toiveita voidaan tulevaisuudessa ottaa huomioon entistä paremmin puutarhatoiminnassa.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen. Mikäli ihminen ei kunnioita luontoa, luonto kuihtuu ja samalla kuihtuu myös ihminen. Salovuoren (2012, 37 - 39) mukaan puutarha on usealle ihmiselle osa luontoa, joka hoitaa ja elvyttää ihmistä. Puutarhaa hoitamalla ja yhteistyössä ympäristön kanssa on mahdollista oppia onnistumisten tai epäonnistumisten kautta elämään. Opinnäytetyö oli arvioitu valmistuvaksi huhtikuussa 2017. Opinnäytetyötä ei tehty vain tutkinnon suorittamista varten, vaan yritettiin ymmärtään, mitä viitekehys ja teoria tarkoittivat toiminnallisessa osuudessa, joka viivästytti työn valmistumista. Tarkemmin suunniteltu ajankäyttö olisi tuottanut paremman tuloksen.

Asiakkaan kuntoutus ja kuntoutuminen toimivat kolmella tasolla; asiakkaan yksilölliset tekijät ja niihin sisältyvät voimavarat otettiin huomioon työpajatyöskentelyssä muun muassa siten, että liian monimutkaista työskentelyä helpotettiin visiointityöpajan kokemusten perusteella. Asiakkaan jaksamista työskennellä pitkäkestoisessa työpajatyöskentelyssä helpotettiin, niin ettei hän väsyisi liikaa; sopiva tauotus, keskustelun siirtyminen hetkeksi muihin asioihin, kahvitauot ja arpajaiset auttoivat jaksamaan. Toisella tasolla henkilökunta toimi työ-

pajoissa vuorovaikutteisesti. Ilman henkilökunnan apua työpajat eivät olisi onnistuneet. Kolmas taso on yhteiskunnan taso. Yhteiskunta, politiikan kautta lainsäädäntöineen ja velvoitteineen, ohjaa kuntoutustyötä. Yhteiskunta ja kuntoutuja ja myös kuntoutuksen ammattilainen ovat vastuu-velvoite -suhteessa toisiinsa. Yhteiskuntaa asiakkaan kuntoutumisen voimanlähteenä ei ole erikseen aukikirjoitettu, sillä se sisältyy ja vaikuttaa kuntoutuksen kaikkien toimijoiden kuntoutustehtävään; olemalla esimerkiksi osallisuuden, vuorovaikutuksen, palvelumuotoilun, puutarhatoiminnan sekä asiakkaan kuntoutumisen mahdollistajana.

Luontolähtöisyyden ja puutarhatoiminnan arviointia

Luontolähtöinen kuntoutus lisää asiakkaiden hyvinvointia, ja voimaannuttaa asiakasta elämänhallinnan parantamisessa (THL 2015). Mielenterveyskuntoutuksen keskeinen käsite on elämänhallinta, jolla kuntoutujan usko hallinnan tunteeseen vahvistuu (Koskisuus 2004, 11 – 13). Kuntoutujan osallisuus edistää elämänhallintaa, sitoutumista ja vastuuta (Kananoja 2008, 203 – 204).

ICF-luokituksessa eräs ympäristötekijöiden pääluokka on luonnonmukainen ympäristö ja ihmisen tekemät ympäristöt (ICF 2013, 30). Lapinjärven Hoitokodilla on mahdollisuus käyttää luokitusta muun muassa piha- ja puutarhasuunnitelman edelleen kehittämässä ja hoito- ja palvelusuunnitelmissa. Opinnäytetyöntekijöiden tavoitteena on hankkia ajantasaista tietoa erilaisista muistakin toimintakyvyn mittaamisen välineistä.

Puutarhatoiminnalla voidaan saavuttaa identiteetin muutokset, joilla on merkitystä ihmisen sosiaaliseen kasvuun (Haubenhofen ym. 2010, 108). Opinnäytetyön analyysin tuloksista ilmeni, että luontolähtöinen puutarhatoiminta lisää asiakkaan hyvinvointia ja elämänhallintaa, arjen mielekkyyttä, osallisuutta ja arvoa. Puutarhatoiminta vahvistaa elämänhallinnan projekteja, joten määrätykset tukevat luontolähtöisyyden voimaannuttavaa vaikutusta. Opinnäytetyön luontolähtöisyyden ja viitekehysten vastaavuudet ovat taulukossa 9.

Taulukko 9. Luontolähtöisyyden ja viitekehyksen vastaavuudet

Luontolähtöisyys	voimaannuttaa elämänhallinnan parantamisessa	THL 2015
Mielenterveyskuntoutus	keskeinen käsite on elämänhallinta, jolla kuntoutujan usko hallinnan tunteeseen vahvistuu	Koskisuus 2004, 11 – 13
Osallisuus	kuntoutujan osallisuus edistää elämänhallintaa, sitoutumista ja vastuuta	Kananoja 2008 203 – 204
Palvelumuotoilu	arvonmuodostumisen pyramidin mukaan asiakas joutuu pohtimaan, miten hänestä tulee parempi ihminen antaessaan merkityksiä identiteetilleen ja henkilökohtaisille merkityksille	Tuulaniemi 2013, 75
Puutarhatoiminta	voidaan saavuttaa identiteetin muutokset, joilla on merkitystä ihmisen sosiaaliseen kasvuun	mm. Haubehofer ym. 2010, 108
Yhteiskehittäminen	tuottaa arvon lisäksi lisäarvoa asiakkaalle, henkilökunnalla ja organisaatiolle	Opinnäytetyö 2017

Hirvonen (2014, 54, 51, 55) toteaa teoksessaan *Luontohoivan asiakasvaikutukset* työntekijöiden haastattelujen perusteella, että luontolähtöisten palvelujen tarjoaminen asiakkaille on varsin alkuvaiheessa. Vaikka muutamat avainhenkilöt olivat tietoisia luonnon hyödyntäm mahdollisuuksista, ja kokeilujakin on tehty, kuntoutustoimintaa leimaa vielä satunnaisuus. Haastattelussa todettiin nousseen osoituksia siitä, että toimintaa voisi lähteä kehittämään päivittäisessä arjessa, jolloin luonnon käyttö sisältyy arkirutiineihin. Myös muut tutkijat ovat kuvailleet asiakkaan ja hänen toimintaansa ristiriitaiseksi. Esimerkiksi Soffe ym. (2004) toteaa, että hoitotyössä palvelun käyttäjien osallisuutta tähdentävässä filosofiassa ja käytännön toiminnassa vallitsee epätasapaino, sillä asiakkaan pitäisi psykiatrisessa hoitotyössä toimia omassa hoidossaan aktiivisesti.

Opinnäytetyön haastattelun analyysi tuotti samankaltaisia tuloksia; analysoitaessa havaittiin, että vaikka henkilökunta suhtautui suopeasti piha- ja puutarhatoimintamallin kehittämiseen, mutta luonnon hoitavaa voimaa kuntoutustyössä epäiltiin. Mahdollisesti ristiriita selittyy sillä, että luonto on itsestäänselvyys, jonka ylivoimaisuutta asiakkaan kuntoutumisessa ei arjen toimissa huomata. Henkilökunnan tullessa tietoiseksi luonnon mahdollisuuksista asiakastyön hyödyntävänä voimana, kuntoutustoiminta saavuttaa uusia tulevaisuuden näkymiä.

Puutarhatoiminta ei ole uusi asia mielenterveyskuntoutuksessa. Rush (1812, 266) kirjoitti puutarhatoiminnan hyvästä vaikutuksesta mielen sairauksista kärsiville potilaille yli kaksisataa vuotta sitten. Kaplan & Kaplan ovat luoneet 1970-luvulla ART-teorian, jonka mukaan ihminen elpyy arjen rasituksista luontoympäristössä (Kaplan & Kaplan 1989, 162). Entiset puutarhatoiminnan keinot ovat vieläkin käytössä, muuntuneina ajan henkeen, mutta ajatus on yhtäläinen; asiakkaan kuntoutumisen työkalujen etsiminen ja käyttöönotto.

Puutarhatoimintaa ja -terapiaa voidaan määritellä hyvin eri tavoin (taulukko 10). Määrittelyissä yhteisenä tekijänä on puutarhan voima, joka tarjoaa kuntoutujalle mahdollisuuden toimia yhteistyössä sen kanssa.

Taulukko 10. Puutarhatoiminnan ja -terapian lausumia ja määrittelyjä

Green Care Finland 2016a	Puutarhanhoito on maailman suosituin harrastus, jonka hyvinvointivaikutukset tulisi olla kaikille halukkaille mahdollisia
Nikkilä 2003, 2 - 6	Puutarhaterapia ei ole vain kasvien hoitamista vaan puutarha tekee kuntoutujassa hoitavaa työtä
Sempik ym. 2010, 11 Rappe ym. 2003, 47	Terapeuttinen puutarhatoiminta voi olla sekä passiivinen tai aktiivinen projekti, jossa kuntoutujan hyvinvointi voi kohentua
Soini 2014, 25	Puutarhatoiminta on vapaamuotoista harraste- tai opetustoimintaa, jolla tuotetaan elämyksiä siihen osallistuville

Mielenterveyskuntoutuja on kuntoutumisen subjektina kuntoutussuunnitelman laatimisesta lähtien. Oman elämän asiantuntijuus saattaa jäädä kuitenkin hoitotyön arjessa ohueksi ja haihtua lopulta kokonaan. (Koskisuus 2003, 89 – 97.) Pihan ja puutarhan uudistunut käyttöönotto asiakkaiden hyväksi oli idea, joka muodostui tavoitteeksi kehittää yhteistoiminnallista ja kuntouttavaa puutarhatoimintaa siten, että hoitokodin mielenterveysasiakkaat olivat osallisina suunnittelemassa omaa terveyttään ja hyvinvointiaan tukevaa ympäristöä. Opin- näytetyön analyysistä ilmenee, että puutarhatoiminnan avulla pystytään lisäämään arjen miellekkyyttä. Opin- näytetyössä puutarhatoiminnan katsotaan olevan opetustoimintaa, jossa luonto opettaa ja kaikilla sen piirissä olevilla on mahdollisuus oppia toinen toisiltaan yhteisessä elämysmaailmassa.

Puutarhatoiminta ja -terapia tuottavat kuntoutusasiakkaalle monia hyötyjä (liite 1). Esimerkiksi Bishopin (2013), Suomen (2016, 119) sekä Rappen ym. (2003,

112 – 113) määritelmät ja opinnäytetyön tavoitteen määritelmät ovat yhteneviä; kaikissa tavoitteena oli, että toiminta puutarhassa vahvistaa terveyttä, osallisuutta ja mielenterveysasiakkaan hyvinvointia. Kaplan & Kaplan (1989, 177 – 200, 162) totesivat kognition parantuvan luonnossa nauttimisen, harmonian ja yhteensopivuuden kautta. Opinnäytetyön työpajojen aineiston analyysin mukaan osallistujat ajattelivat immateriaalisten seikkojen kuten ilon, yhteisöllisyyden, hyvinvoinnin ja tunnelmien edistävän kuntoutumista. Salovuori (2012, 37 – 39) ja Nikkilä (2003, 2 – 6) totesivat luonnon kanssa yhteistyön tuottavan onnistumisen ja epäonnistumisen kokemuksia. Työpajojen analyysistä nousi esiin myös onnistumisen tunne sekä varjoiset paikat voidaan tulkitaa tarkoittavan myös epäonnistumista puutarhanhoitoyrityksissä.

Opinnäytetyön haastattelusta (taulukko 3) ilmeni, että puutarhatoiminnan avulla saavutetaan positiivisia hyötyjä asiakkaille, henkilökunnalle ja organisaatiolle. Asiakkaat kokivat puutarhatoiminnassa ainoastaa positiivisia hyötyjä, jotka näyttäytyivät materiaalisen hyödyn lisäksi immateriaalisena hyvänä. Henkilökunta sitoutui puutarhatoimintaan, mutta katsoi sitä etupäässä teoreettisesta näkökulmasta, jolloin asiakkaiden toiminnallisuutta epäiltiin. Tämän vuoksi ennen Green Care -sertifikaatin anomista ehdotetaan järjestettävän koulutusta, joka vahvistaa henkilökunnan tiedon lisääntymistä puutarhatoiminnan hyödyistä. Organisaation johdon mielipiteet puutarhatoiminnan hyödyistä käsittelevät arvon muodostumisen ja liiketalouden näkökulmia. Puutarha kuntoutumisen toimintaympäristönä oli luontolähtöisyyden ajatusta tukeva.

Palvelumuotoilun soveltuminen kehittämisen lähestymistavaksi

Palvelumuotoilu opinnäytetyön lähestymistapana tarjosi kiinnostavan näkökulman piha- ja puutarha toimintamallin rakentumiseen. Palvelumuotoilu on käytäjäälähtöinen innovaation väline, jota hyödyntämällä on mahdollisuus kilpailu-etuun markkinoilla. Palvelumuotoiluosaaminen on myös paremman palvelun avain palvelutyötä tekeväälle henkilölle. (Tuulaniemi 2013, 24 – 28.) Lapinjärven Hoitokodin piha- ja puutarhatoimintamallin suunnittelu oli yhteiskehittämistä ja innovointia. On mahdollista, että se herättää pohtimaan hoitokotia paremman ja arvokkaamman palvelun kuntoutuspalvelujen tarjoajana. Voidaankin katsoa, että palvelumuotoilun avulla löydettiin hyviä käytäntöjä ja uusia mahdollisuuksia.

Asiakasymmärrys on resurssi, jolla hahmotetaan palvelumuotoiluun osallistuvien palvelun käyttäjien tietoa palvelusta koko palvelun kehittämisen ajan (Tuulaniemi 2013, 126 – 127). Asiakasymmärrys on kohderyhmän tavoitteista, tarpeista ja toiveista nousevien merkityksellisten asioiden ymmärtämistä siten, että todelliset toiminnan motiivit tulevat esiin (mts. 153, 142).

Tutkimusvaiheessa kasvatetaan asiakasymmärrystä tekemällä tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa, jota hyödynnetään suunnittelun ohjaamisessa ja inspiraation lähteenä. Näin muodostuu kuva palvelun keskeisestä ideasta (Tuulaniemi 2013, 142). Asiakasymmärrystä kasvatettiin haastattelemalla ja havainnoimalla asiakkaita, henkilökuntaa ja organisaation jäseniä. Asiakasymmärryksen myötä saatiin yleistä tietoa toiveista, joiden avulla toimintamallia voitiin kehittää arjen kuntoutusvälineeksi.

Yhteissuunnittelu on kuin jazz-esitys. Muusikot improvisoivat samanaikaisesti tarkkaillen toisiaan. He pyrkivät ymmärtämään toisiaan ja saamaan viiheitä esityksen etenemisen suunnasta. (Tuulaniemi 2013, 77.) Yhdessä kehittämisen työtapu tuottaa innostusta, sitoutumista ja innovaatiota. Sitoutuminen tulevaisuuteen sekä uusien mahdollisuuksien ymmärtäminen nopeasti on olennaista. Yhteissuunnittelu avaa ovia tulevaisuuteen, kehittyy suurempi ja syvempi motivaatioon arjen työhön. (Oksa 2006, 337.) Toimintamallin kehittäminen oli osa arjen kuntoutustyön kehittämistä. Yhteissuunnittelu katsottiin asiakkaiden ja henkilökunnan taholta tärkeäksi, jolloin osallisuus ja yhteisöön kuulumisen sekä usko omiin kykyihin vahvistuivat. Henkilökunnan työpajapalautteessa epäiltiin kuitenkin puutarhatyöskentelyn onnistumista ja asiakkaiden osallisuutta tulevassa puutarhatoiminnassa.

Työpajatoiminta edellyttää dialogia asiakkaan, henkilöstön ja työpajojen ohjaajien kesken. Sanoilla on väliä silloin, kun keskustelu aloittaa käsitysten muovaamisen. (Hirvihuhta 2003, 48.) Työpajatyöskentely oli vaativaa, joten joka työpajan järjestämisessä käytettiin apuna Innopajan tarkistuslistaa työpajan järjestäjille. Tarkistuslistan käytön ansiosta työpajojen kulku oli sujuvaa. Työpajakysely asiakkaiden ja henkilökunnan vastaamana tuotti etupäässä positiivisia arvioita. Kuitenkin kommentoitiin työpajoissa käsiteltävien asioiden oleen määrältään liian suuri. Neljän työpajan ja galleriakävelyn monien työkalujen hallinta oli vaativaa ja raskasta, mutta lopulta palkitsevaa.

Koivisto (2011, 53) kehottaa pohtimaan, miten asiakkaita voisi ohjata positiiviseen vuorovaikutukseen toistensa kanssa; vastaus Koiviston kehoitukseen on palvelumuotoilun työpajatyöskentely, jossa työpajatoiminnan edetessä asiakkaat etsivät itselleen omaa kuntoutumista edistäviä seikkoja, joilla voivat vaikuttaa omaan kuntoutumiseensa ja terveyteensä. Työpajatyöskentely sopii monille kohderyhmille; joidenkin asiakasryhmien työpajat ovat hyvinkin haastavia.

Kontaktipisteet ovat tiloja, esineitä, prosesseja ja ihmisiä, joiden kautta asiakkaat kokevat palvelun (Koivisto 2011, 49 – 50; Oinonen 2011). Työpajatoiminnan tuotoksista ilmeni, että esimerkiksi piha- ja puutarha on ympäristönä asukkaille ja henkilökunnalle tärkeä. Suihkulähteen uudistaminen ja kasvihuoneen olemassaolo nousivat selkeästi kuntoutumista vahvistaviksi tekijöiksi. Toisen ihmisen läsnäoloa arkeen ja eläinystävää toivottiin mieluisaksi kaveriksi. Palvelumuotoilussa palvelun laatu määräytyy palvelutuokioiden arvoketjun mukaan. Palvelutuokiota suunniteltaessa on mietittävä missä kontaktipisteissä asiakkaalle koituu eniten arvoa ja vähiten kustannuksia. Yhdessäkin kontaktipisteessä epäonnistuminen voi turmella palvelukokemuksen (Westerling 2016). Palvelumuotoilu soveltui hyvin piha- ja puutarhatoimintamallin kehittämiseen, sillä uusien kontaktipisteiden löytyminen oli asiakkaista ja henkilökunnasta lähtevä halu ja toive.

Palvelun aineettomat osat tehdään palvelumuotoilun keinoilla näkyviksi (Tuulaniemi 2013, 25). Materiaaliset arvot ovat konkreettisia ja helposti havaittavissa, mutta aineettomat arvot jäävät usein kuntoutustyöntekijältä huomaamatta. Analyysi viittasi siihen, että puutarhatoiminta on varsin ekologinen kuntoutumisen keino. Samoin sosiaalinen yhteys ihmisten välillä on lisättävissä puutarhatoiminnan hyötyihin. Asiakkaiden ja henkilökunnan lausumia teemoteltiin ja vertailtiin viitekehykseen ja palvelumuotoilun toimintaperiaatteisiin (taulukko 9).

Taulukko 9. Piha- ja puutarhamallin, palvelumuotoilun sekä työpajojen tuotoksien yhtenevyydet

Viitekehys	Palvelumuotoilu	Työpajojen tuotos
mielenterveyskuntoutuja elämänsä asiantuntija	asiakas toiminnan keskiössä	mielenterveyskuntoutuja eteenpäin pyrkijä
hyvinvointi	asiakkaan tarpeisiin vastaaminen	asiakkaan hyvän etsiminen
osallisuus, osallistuminen	käyttäjän ääni kuuluviin	mielenterveysasiakkaat osallisina ja suunnittelijoina työpajoissa
yhteiskehittäminen	tiimityöstä asiakasymmärryksen kautta yhdessä kehittäminen	osallistujasta osalliseksi
puutarhatoiminta	luovaa ongelman ratkaisua	asiakkaat, osallisuus oman terveytensä ja hyvinvointinsa rakentamisessa

Vertailusta voidaan päätellä, että asiakas on kuntoutumistoiminnan keskiössä, jossa kuntoutuja auttaa itse omaa kuntoutumistaan. Palvelumuotoilun ajatus osallisuudesta, arvosta ja sen lisäämisestä sekä ihmisen ymmärtämisestä ovat yhteneviä kuntoutustyön filosofian kanssa. Asiakas tarvitsee kuntoutuksen ammattilaisen vierellä kulkijaksi ja opastajaksi hyvän etsimisessä kuntoutuksen polulla; asiakas rakentaa samalla terveyttään ja hyvinvointiaan. Asiakas on kuntoutumisensa suunnittelija ja palvelun suunnitteluun osallinen. Teemoista nousi esiin yhteiskehittämisen tärkeys, mutta ei sellaisella painoarvolla kuin sen olisi odotettu olevan. Mielenterveyskuntoutujat ovat kohderyhmä, jolle löydettiin merkityksellisiä kuntoutumiseen vaikuttavia asioita. Analyysin kautta voitiin ymmärtää asiakkaiden kuntoutumisen tarpeita, tavoitteita ja toiveita, jotka vaikuttavat kuntoutumisen taustalla.

Opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen arviointi

Opinnäytetyön idean alkulähde oli XAMK:n *Tutkivan kehittämisen perusteet ja menetelmät, Luontolähtöisten menetelmien kehittämisen -opintojakso*, josta syntyi kipinä opinnäytetyön tekemiseen (Hirvonen 2015 - 2016). Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yhteistoiminnallista ja kuntouttavaa puutarhatoimintaa siten, että hoitokodin asiakkaat ovat osallisina suunnittelemassa terveyttään ja hyvinvointiaan tukevaa ympäristöä. Opinnäytetyön ajatus oli ollut työntekijöiden haaveissa jo pitkään, mutta toteuttaminen oli siirtynyt jatkuvasti.

Työpaikalla toteutettu mielenterveystyön kehittäminen oli organisaation liike-toiminta-ajatuksen mukainen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella myöhemmin rakennettava hoitokodin piha-alueen viherympäristö ja toimintamalli sen käyttöön. Ympäristö muodostuu puutarhasta, peli- ja oleskelualueista sekä kasvihuoneesta. Sininauha-liitto (2017, 14) toteaa, mikäli mielenterveysasiakkaat osallistetaan piha- ja puutarhasuunnitteluun alkuvaiheessa, asiakas kokee puutarhan omakseen, kun hänellä on mahdollisuus vaikuttaa pihan ja puutarhan asioihin sen perustamisesta lähtien.

Tavoite ja tarkoitus sopivat hyvin toimeksiantajan visioon, jolla kehittää uusia kuntoutumisen keinoja mielenterveysasiakkaille. Organisaation tavoite on palvelukulttuurin uudistaminen, jonka se näkee uuden toimintatavan mahdollisuutena. Nämä edellä mainitut seikat sopivat muutostavoitteeseen, johon pihan ja puutarhan toimintamalli tähtää, ei suinkaan työmäärän lisäämiseen.

Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Uusia tutkimuksen kohteita ja tutkimusalueita muodostuu jatkuvasti. Yksityiskohtaisen tiedon kertyminen tarkoittaa käytännöllisten sovellusten ja sovellusmahdollisuuksien lisääntymistä. Inhimillisen hyvän edistäminen onkin tutkimuksen väline. Ihmisen hyvä tarkoittaa esimerkiksi inhimillisen ihmisen kasvattamista. (Salonen 2004, 56.) Opinnäytetyö on suunnattu tapahtuvaksi pitkälle aikavälille, ei vain opinnäytetyön tekijöiden tutkinnon vaatimusten pakosta. Opinnäytetyön tuotoksen katsotaan olevan monipuolinen ja kehittävän Lapinjärven Hoitokodin ja organisaation muidenkin yksikköjen toimintaan. Nöyrinä on huomattu, että toimintamallin kehittäminen työelämän tarpeisiin vaati rohkeutta kokeilla uusia menetelmiä, kuten palvelumuotoilua, asiakkaan kuntoutumisen edistämisen hyväksi.

Opinnäytetyössä on sovellettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) hyvän kirjoittamisen ohjetta, joka toteaa tutkimuksen olevan hyväksyttävissä, luotettavaa ja tulosten uskottavia, mikäli tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Keskeisiä tutkimuseettisiä näkökulmia

ovat yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tutkimustulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä tutkimustulosten arvioinnissa. Tutkimuksen tulee noudattaa kriteerien mukaista ja kestävästä tiedonhankintaa, rehellisyyttä ja avoimuutta, vastuullisuutta viestinnässä sekä arvon ja merkityksen antamista niille, joille se kuuluu. Tarvittavat tutkimusluvut tulee hankkia asianmukaisesti sekä tutkimuksen rahoituksesta tulee sopia.

Opinnäytetyön prosessin aikana pyrittiin huolellisuuteen ja tarkkuuteen lähteiden hankinnassa, etenkin viitekehyksen aineistoa valittaessa, alkuperäisiin lähteisiin tutustumalla. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät täyttivät YAMK-opinnäytetyölle asetetut vaatimukset ja ne olivat sopivia opinnäytetyöhön. Oppilaitoksen opinnäytetyön ohjaaja hyväksyi ideapaperin huhtikuussa 2016 ja opinnäytetyön suunnitelma esitettiin marraskuussa 2016, joka hyväksyttiin. Tämän jälkeen tehtiin organisaation kanssa sopimus opinnäytetyön tekemisestä, samoin organisaatiolta saatiin tutkimuslupa aineiston keruuta varten. Organisaation johtoryhmän kanssa sovittiin opinnäytetyön tekijöitä ja organisaatiota koskevat vastuut ja velvollisuudet, sekä opinnäytetyön rahoitukseen kuuluvat seikat, joista tehtiin pöytäkirja. Avoimuus toteutui muun muassa tiedotettaessa organisaatiolle ja kuntoutusyhteisölle sekä asiakkaille prosessin edetessä vaiheesta toiseen.

Vastuullisuus opinnäytetyössä korostui muun muassa tiedonhankinnan monipuolisuuteen, organisaation ja oppilaitosten ohjeiden noudattamiseen sekä myös opinnäytetyön tuloksien julkaisemiseen kolmella tavalla: opinnäytetyö esitettiin lokakuussa 2017 Lapinjärven Hoitokodin organisaation johdolle ja johtoryhmälle sekä henkilöstölle. Asiakkaille raportin tulokset esitetään visuaalisen prototyypin mukaan marraskuussa 2017. Raportin tulokset julkaistaan artikkelina konsernin seuraavassa Lähihoivaa-lehdessä.

Hyviin tieteellisen tutkimuksen (2012) periaatteisiin kuuluu myös ilmoittaa merkittävät sidonnaisuudet, joille myös raportoidaan tutkimuksen tulokset. Tutkijat eivät osallistu sellaiseen päätöksentekoon, jossa he ovat esteellisiä. Tutkimuksessa tulee ottaa huomioon tietosuojakäytännöt ja on noudatettava hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa. Opinnäytetyön tekijät sopivat organisaation johdon kanssa ennen opinnäytetyön tekemistä mahdollisten sidosryhmien osallis-

tumisesta työpajatyöskentelyyn tai ohjausryhmän jäseniksi, joita olivat omaiset, sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt, muun muassa asiakkaiden maksava taho ja fysioterapia. Nämä tahot eivät kuitenkaan pystyneet osallistumaan yhteiskehittämiseen. Opinnäytetyön tulokset julkaistaan organisaation facebook-sivulla, joten ne ovat sieltä kaikkien saatavilla.

Työpajoissa aineistonkeruuseen, haastatteluihin, valokuvaukseen ja videointiin sekä organisaation materiaalin myöhenpään käyttöön, pyydettiin niihin osallistuvilta sekä asukkailta että henkilökunnalta, kirjallinen lupa. Taulukoita ei alkuperäisistä lähteistä kopioitu sellaisenaan, vaan ne muokattiin opinnäytetyöhön sopiviksi. Ulkopuolisten tiedonantajien nimiä tai henkilötietoja, koskien benchmarkkausta, ei mainittu opinnäytetyössä, koska he halusivat säilyttää anonymiteettinsä.

Työpajoissa henkilökunta toimi tarvittaessa asiakkaan silminä ja korvina, selittäen ja kirjaten asiakkaan lausumat, niin kuin hän ne ilmaistiin. Ohjaajien roolina ei ollut osallistua päätöksiin, vaan tarkkailla tapahtumien kulkua sekä auttaa, selittää ja ohjata, kun sitä työpajoissa tarvittiin. Asiakkaat kuntoutujina ja henkilökunta, asiakkaan vierellä kulkijana, toimivat tiedonantajina opinnäytetyön alusta sen loppuun saakka. Työpajoissa toimi autonomian periaate. Opinnäytetyön tekijöistä toinen kuului organisaatiossa työskenteleviin ja toinen oli organisaation ulkopuolelta. Organisaation ulkopuolinen ei osallistunut esimerkiksi organisaation johtoryhmän kokouksiin, joissa käsiteltiin asiakkaiden henkilökohtaista luottamuksellista tietoa.

Tutkimuksessa noudatetaan hyviä toimintatapoja kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimuksessa mainitaan toisten tutkijoiden työt ja heidän saavutuksensa asianmukaisin viittauksin. Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja raportointi sekä syntyneet tietoaaineistot tallennetaan tieteelliselle tiedolle määriteltujen vaatimusten mukaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6 - 7.) Aineiston keruussa, analysoinnissa ja raportissa pyrittiin olemaan huolellisia. Lähdemerkinnöillä osoitettiin alkuperäinen lähde. Raportti on kirjoitettu parhaalla osaamisella, joka kirjoittajilla oli.

Luotettavuus esiintyy opinnäytetyössä siten, että käytetty lähdemateriaali oli luotettavaa ja kuului aihepiiriin. Puutarhatoiminta mielenterveytyydessä ei ole

uusi asia ja sen vuoksi vanhoihin arvokkaisiin lähteisiin vedotaan vielä nykyäänkin ja siksi ne sisältyvät opinnäytetyön lähdeaineistoon. Opinnäytetyön teoreettista tietoa haettiin asiasanoista; puutarhatoiminta, osallisuus ja osallistuminen, mielenterveyskuntoutuja, yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu.

Työpajatyöskentelyyn osallistuvat antoivat suostumuksensa (liite 8) haastateluun, valokuvaukseen, videokuvaukseen ja äänitykseen. Opinnäytetyön raportissa haasteteltiin osallistujia, valokuvattiin työpajoihin osallistujia sekä tehtiin työpajatyöskentelystä videoleikkeitä. Sitoumuksessa osallistujat antoivat Lapinjärven Hoitokodille luvan käyttää aineistoa myös myöhempää tarvetta varten. Raportista muodostunutta aineistoa säilytetään Lapinjärven Hoitokodin lukuissa tilassa.

Opinnäytetyössä käytettiin merkittäviä lähteitä. Palvelumuotoilun keskeiset suomalaiset kehittäjät olivat Mikko Koivisto ja Juha Tuulaniemi, jotka edustavat palvelumuotoilun teorian muodostumista. Sen avulla ymmärrys palvelumuotoilusta kasvoi ja sitä voitiin sovellettuna käyttää opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa. Opinnäytetyön tekijöiden pyrkimyksenä oli käyttää mahdollisimman paljon alkuperäisiä lähteitä, etupäässä englannin ja saksan kielisiä. Lähteiden tutkiminen oli antoisaa ja opettavaa, mutta kulutti paljon aikaa.

Opinnäytetyössä aineiston keruussa ja analyysissä pyrittiin toimimaan huolellisesti. Työpajoihin osallistujia oli seitsemästä seitsemääntoista, joten edustavuus oli tässä laadullisessa opinnäytetyössä kattava. Raportissa ja työpajakyselyssä on kirjattuna käytetyt kyselyt ja kysymykset. Työpajoihin ja kyselyihin osallistujat olivat tuttuja, mutta se ei vaikuttanut vastauksiin. Esimerkiksi työpajoissa kyselyihin vastaukset annettiin itsenäisesti tai henkilökunta avusti asiakasta kirjaamalla sanatarkasti vastaukset. Vastaamiselle annettiin riittävästi aikaa.

Oma johtamis- ja kehittämisosaamisen arviointi

Ohjauksessa on kaksi peruskiveä, jotka ovat sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö ja sitä ohjaavat suositukset sekä terveydenhuollon ja sosiaalityön että kuntoutuksen ammattilaisia koskevat eettiset periaatteet; hyvät oh-

jaustaidot ovat asiakkaan hyvän tuottamisen edellytys. Ohjattava ja ohjaaja tekevät yhteistyötä, joka perustuu asiakkaan kunnioitukseen, arvontoon ja autonomiaan. Ohjaajan tulee huomioida myös kuntoutujan oikeus terveyteen ja sivistykseen. (Eloranta ym. 2011, 11 - 12.) Piha- ja puutarhatoimintamallin kehittämiseen osallistui eri ammattikuntien edustajia; lähihoitajia, sairaanhoitajia, toimintakyvyn ylläpitämisen ammattilaisia, keittiön henkilökuntaa ja johdon edustajia, joiden työhön sisältyy ohjausvelvollisuus ja asiakkaan autonomian kunnioittaminen. Työpajatyöskentelyssä kuntoutujan autonomiaa kunnioitettiin eikä se ollut missään vaiheessa uhattuna; esimerkiksi asiakkaat päättivät työpajoissa omat toimintatapansa ja saivat tarvittassa ohjausta henkilökunnalta tai työpajojen ohjaajilta.

Tiedottaminen tapahtui eettisten periaatteiden mukaan ja sillä edistettiin hyvän tuottamista. Ihmisarvon kunnioittaminen ilmeni muun muassa siinä, että toimintamallin kehittämiseen osallistuvien lausumilla oli yhtäläinen merkitys analysoitaessa työpajatyöskentelyn kyselyn vastauksia. Sivistys työpajojen aikana tarkoitti uuden oppimista, erilaisten mielipiteiden kunnioittamista ja yhdessä kehittämistä.

Mukavan ja turvallisen ilmapiirin rakentaminen on seikka, johon ohjaajan tulee kiinnittää huomiota. Ohjaajan on myös annettava itselleen aikaa ymmärtää erilaisia osallistujia. (Eloranta ym. 2011, 80.) Työpajaohjaajien tuttuus auttoi rennon ilmapiirin rakentumisessa, mutta toisaalta se saattoi olla myös haitta, sillä ensimmäisessä työpajassa (kevättyöpaja) ryhmäläiset tukeutuivat ensimmäiseksi ohjaajiin eivätkä ryhmässä oleviin henkilökunnan edustajiin. Turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri johdattaa osallistujia palauttamaan mieliin onnistumisen kokemuksia ja välittämään niitä muille (Hirvihuhta ym. 2003, 228). Työpajoissa vallitsi turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Piha- ja puutarhatoimintamallin rakentumisen ideana oli realistisuuden lisäksi hoitokodin arjen kuntoutustyötä motivoiva. Asiakkaiden motivaatio kasvoi työpajatoiminnan edetessä siten, että ohjaajat pystyivät huomioimaan asiakkaan mielenkiinnon herpaantumisen esimerkiksi tauottamalla työpajatyöskentelyä. Henkilökunnan motivaation ajateltiin myöhemmin lisääntyvän puutarhatoiminnan koulutuksen ja arjen toiminnan kautta.

Työpajatyöskentely oli opinnäytetyön tekijöille tuttu metodi, koska sitä oli erilaisissa koulutuksissa käytetty tiedon keräämisen menetelmänä. YAMK-koulutuksessa työpajatyöskentelyyn, samoin kuin puutarhatoimintaan, oli tutustuttu teorian tasolla kuin myös harjoitteissa. Oli kuitenkin haastavaa käynnistää työpajatoimintaa ja lähteä tiedottamaan toiminnasta, luomaan työpajatyöskentelyä ja ohjaamaan työpajoja. Reaaliaikaisesti palautetta saatiin, kun työpajoihin osallistujat arvioivat heti työpajojen jälkeen (liite 6) ohjaukseen liittyviä seikkoja. Ohjaajia oli kaksi ja ohjaajien itsearviointi tapahtui kirjallisena vertaisarviointina Google Dociin, joka oli toisen ohjaajan nähtävänä ja arvioitavana. Työpajojen ohjaajat tunsivat puutteenaan muutosprosessin hallinnan ohjaamisen, sillä uudessa palvelukulttuurissa tulee aina muutoksia. Koivisto ym. (2013, 9) toteaa, että arvioitaessa suunnitelmaa tulee täsmentää tavoitteita, joihin käytännön avulla pyritään. Muutostavoite voi olla asiakkaan aktivoituminen ja arjen askareissa selviytyminen.

Opinnäytetyön tekijät tapasivat ohjausryhmän kaksi kertaa; ideointivaiheessa ja raportointivaiheessa, jossa annettiin vielä ohjeita raportin viimeistelyyn. Ohjausryhmä antoi kirjallisen arvioinnin lokakuussa 2017 johtoryhmän kokouksessa esitetyn opinnäytetyön jälkeen. Oppilaitoksen ohjaavan opettajan kanssa oli useita ohjaustapahtumia. Työn edistymisen vaiheissa työelämän ohjauksen suoritti työpaikan johtaja sekä työntekijät suullisesti. Työelämän ohjaajan kanssa palaverit tapahtuivat epävirallisesti arjessa ja virallisia ohjauskertoja oli viisi. Kritiikki oli tarpeellista, vaikka joskus kirvelikin. Lopputulema oli, että ohjauksissa saatu kritiikki ei ollut arvostelua vaan raportin analyttistä arviointia.

Ohjaamiskokemus karttuu vain ohjaamalla, virheistä oppimalla ja jälleen ohjaamalla. Opinnäytetyön tekeminen oli pitkä prosessi, jonka aikana ohjauskokemus karttui työskennellessä monien eri tahojen kanssa. Kehittämisosaimista auttoi palvelumuotoilun selvä kuva, kuinka edetä vaiheesta toiseen. Kehittämisosaimiseen vaikutti myös työpajatyöskentelyyn osallistuvien palaute, jokaisen työpajan jälkeen.

Koska opinnäytetyön tekeminen kesti lähes kaksi vuotta, prosessin eteneminen vaati motivaatiota, joka kuitenkin joskus hiipui viriten sitten uudestaan.

Verkostot ovat laajentuneet ja rohkeus laajentaa niitä lisää on karttunut. Yhteiskehittäminen kaikella tavalla on alkanut. Laatu ei parane, ellei sitä mitata, eikä voi menestyä sellaisessa toimessa, jota ei mitata (Gordon Paul 1987).

Jatkoehdotukset ja -aiheet

Asiakas on toiminnan keskiössä. Ehdotuksena on, että palvelumuotoilun, yhteissuunnittelun ja osallisuuden kautta muodostetaan Lapinjärven alueella ryhmiä, jotka voisivat yhdessä yli toimintasektorien kehittää yhteistä puutarhatoimintaa; esimerkiksi Lapinjärven Hoitokoti ja vanhusneuvostot/ vapaaehtoisjärjestöt/ ammatilliset oppilaitokset, ja voisivat perustaa viljelypalstan yhteistoiminnan mukaisesti.

Asiakkaan kuntoutumisen alkumetreillä laaditaan kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakas ja hoitohenkilökunnan edustaja, esimerkiksi omahoitaja sekä fysioterapeutti. Mietittävänä on, toimisiko palvelumuotoilu myös kuntoutussuunnitelman laatimisen apuna. Kun palvelumuotoilua on opittu käyttämään, sitä tai sen osia voi käyttää monenlaisissa yhteisissä kehittämiskohteissa, esimerkiksi liikuntaryhmiä muodostettaessa pyörätuolia käyttäville asiakkaille.

Puutarhatoimintaa on käytetty ja käytetään kuntoutumisen keinona. Se voi olla myös sisätiloissa tapahtuvaa, hyvin pienimuotoista toimintaa, jolla voidaan kuitenkin osoittaa kuntoutujan vastaaminen kuntoutumisen tavoitteeseen; onko hän edistynyt puutarhatoiminnan avulla ja miten toimintakyky on parantunut verrattuna alkutilanteeseen sekä miten asiakas on voimaantunut. Asiakkaan kuntoutumisen edistyminen ja arvion laatiminen ovat helppoa, kun konkreettisesti tulos on nähtävillä ja voidaan kysyä asiakkaalta omaa arviotaan kuntoutumisestaan puutarhatoiminnan ollessa arvioinnin kohteena.

LÄHTEET

A-Klinikasäätiö. s.a. Haarajoen Päihdesairaala. 2017. Henkilökohtainen tiedonanto [viitattu 15.5.2017].

Allardt, E.1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: Werner Söderström Oy.

American Horticultural Therapy Association (AHTA) 2016. WWW-dokumentti Saatavissa: <http://ahta.org/horticultural-therapy> [viitattu 4.7.2016].

Arnstein, S. 1969. A Ladder of Citizen Participation. *Journal of American Institute of Planners* 4, 216 - 224.

Bishop, B. 2013. Nature for Mental health and Social Inclusion. *Disability Studies Quarterly*.PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://dsq-sds.org/article/view/3430/3205> [viitattu 4.7.2016].

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi - Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Porvoo: Wsoy.

Bromell, D. & Hyland, M. 2007. Social Inclusion and Participation: A Guide for Policy and Planning. Ministry of Social Development. New Zealand. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.msd.govt.nz/about-msd-and-our-work/publications-resources/planning-strategy/social-inclusion-participation-guide/> [viitattu 30.3.2017].

Green Care Finland. 2016a. Puutarha hoitaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/viherympariston-kuntouttava-kaytto> [viitattu 8.7.2016].

Green Care Finland 2016b. Mitä Green Care on? WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/gre> [viitattu 12.6.2016].

Green Care Finland. 2017. Puutarhan käyttö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/puutarhan-kaytto/> [viitattu 6.8.2017].

Grönroos, C. 2000. Service Management and Marketing. A customer relationship management approach. West Sussex, England: John Wiley & Sons Ltd.

Eloranta, T. & Virkki, S. 2011. Ohjaus hoitotyössä. Latvia: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Haubehofer, K., Elings, M., Hassink, J. & Hine R. 2010. The development of Green Care in Western European countries. *Explore* 6, 106 - 111.

Hazen, T. 2012. Therapeutic Garden Characteristics.PDF-dokumentti. Saatavissa http://www.ahta.org/assets/docs/therapeuticgardencharacteristics_ahta-reprintpermission.pdf [viitattu 5.6.2017].

Hennala, L. & Melkas, H. 2010. Surffailua, taiji-voimistelua ja karjalanpiirakoita – Ikäihmisten monitahoinen ääni hyvinvointipalvelujen innovaatiotoiminnan voi-

mavarana. *Gerontologia* 3, 231 - 248. Lehtiartikkeli. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72622/isbn%209789522651389.pdf?sequence=2> [viitattu 14.8.2017].

Hirvonen J. 2014. Luontohoivan asiakasvaikutukset. Mikkelin ammattikoulu. Tutkimuksia ja raportteja – Research reports 86. Tampere: Tammerprint Oy. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79918/URNISBN9789515884138.pdf> [viitattu 3.11.2017].

Hirvonen J. 2015 - 2016. Luontolähtöisten menetelmien kehittäminen. Tutkivan kehittämisen perusteet ja menetelmät. Saatavissa: <https://moodle.xamk.fi/mod/page/view.php?id=554176> [viitattu 2.11.2017].

Hirvihuhta, H. & Litovaara A. 2003. Ratkaisun taito. Helsinki: Kuntannusosakeyhtiö Tammi.

Hokkanen, L., Härkäpää, K., Järvikoski, A., Martin, M., Nikkanen, P., Notko, T. & Puumalainen, J. 2009. Asiakkaan äänellä vaikeavammaisten kuntoutuksesta –tulkintoja ja johtopäätöksiä. Teoksessa: Järvikoski, A., Hokkanen, L. & Härkäpää, K. (toim) Asiakkaan äänellä - odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Helsinki: Kuntoutussäätiö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kuntoutussaatio.fi/files/161/Asiakkaan_aanella.pdf [viitattu 2.11.2017].

Hollins, B., Blackmann, C. & Shinkins, S. 2016. Design and its management in the service sector - updating the standard (Practice based research). Saatavissa: <http://www.ub.edu/5ead/PDF/14/Hollins2.pdf> [viitattu 28.6.2016].

Holst, C. 2015. Terapeuttinen puutarha Järvenpään sosiaalisairaalalle. PDF-dokumentti. Hämeen ammattikorkeakoulu. Maisemasuunnittelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96221/Holst_Cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 12.12.2016].

Huusko, T. 2015. Kuntoutuksen näkymät muuttuvassa yhteiskunnassa. Kela. PowerPoint-esitys 21-22.1.2015. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.kela.fi/documents/10180/1997422/Kuntoutuksen+n%C3%A4kym%C3%A4t.THuusko\(2\).pdf/ea3e8f00-694e-4f39-8add-08b4a3d87ad2](http://www.kela.fi/documents/10180/1997422/Kuntoutuksen+n%C3%A4kym%C3%A4t.THuusko(2).pdf/ea3e8f00-694e-4f39-8add-08b4a3d87ad2) [viitattu 12.11.2016].

Hyrrät. 2016. Hyvinvointialalle reittejä yrittäjyyteen. Hyvinvointipalvelujen muotoilu. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://hyrrat.metropolia.fi/?page_id=250 [viitattu 4.7.2016].

Innokylä. 2013. Toimintamalli. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli167242> [viitattu 11.8.2016].

ICF: Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. 2013. Tampere; Juvenes Print Oy. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/handle/10024/77744> [viitattu 3.11.2017].

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuottamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Helsinki: Libris Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf [viitattu 20.6.2016].

Jakosuo, K. 2010. Turvallisia, esteettämiä ja edullisia palveluja - ikääntyneet palvelujen käyttäjinä. Teoksessa Markkula, S., Mäkinen, S. & Huhta, E. (toim). Hyvinvointipalvelut 2.0. Tulevaa ennakoiden, menneestä ammentaen. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja C. Osa 64. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114972/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1 [viitattu 29.6.2016].

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. Helsinki: WSOY.

Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointiala yrittäjäksi. Helsinki: WSOY pro.

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: SP-kustannus.

Kaplan, R. & Kaplan, S. 1989. The Experience of Nature. A Psychological Perspective. Cambridge: Cambridge University Press.

Karimaa, E. 2015. Kirjastossa vihertää. Kestävä kehitys, palvelut ja puutarhat yleisessä kirjastossa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/98440/gradu07278.pdf?sequence=1> [viitattu 17.4.2017].

Kellokosken sairaala. 2017. Kellokosken sairaalan potilas. Henkilökohtainen tiedonanto.

Keravan vankila. 2014. Juuret vapauteen-projekti 2014-2014. ESR-projektin loppuraportti. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbXNqZXRyZXR2YXBhdXRIZW58Z3g6N2FkYmU0NjhiNThlZDky> [viitattu 12.9.2016].

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf [viitattu 20.6.2016].

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen.

Koskisu, J. 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.

Koukkari, M. 2010. Tavoitteena kuntoutuminen. Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Acta Universitatis Laponiensis 179. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Kuntoutusportti. 2014. Kuntoutuksen etiikka ja moraalit. Saatavissa: <https://kuntoutusportti.fi/kuntoutuksen-moraali-ja-etiikka/> [viitattu 26.7.2017].

Kuntoutusportti. 2016. Mitä kuntoutus on. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/mita-kuntoutus-on/> [viitattu 7.10.2017]

Kuntoutussäätiö. 2014. Yleistä kuntoutuksesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/yleista_kuntoutuksesta/ [viitattu 6.8.2016].

KvaliMOTV. Analyysi ja tulkinta. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html [viitattu 6.8.2017].

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Hoitotieteen laitos. Akateeminen väitös. Terveystieteiden tiedekunta Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Health Sciences. Kuopio. PDF-dokumentti. http://www.epshp.fi/files/5610/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveys-ja_paihdytyossa_Fenomenografinen_lahestymistapa.pdf [viitattu 29.6.2016].

Laitila, M. & Pietilä, A.-M. 2012. Asiakkaan osallisuus mielenterveyspalveluissa. Kuulluksi tulemista ja inhimillistä kohtaamista. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49933/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveyspalveluissa.pdf?sequence=1 [viitattu 29.8.2016].

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä 28.6.1994/559. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559> [viitattu 30.8.2017].

Lapinjärven Hoitokoti Oy. 2017. Omavalvontasuunnitelma.

Lasten ja nuorten puutarhayhdistys ry. 2015. Opas perheiden puutarhatoiminnan järjestäjille. Yhteistuumin viljelemään. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.lastenpuutarha.fi/fileadmin/Tiedostot/Julkaisut/Yhteistuumin_viljelemaan.pdf [viitattu 6.6.2017].

Lääperi, R. & Puromäki, H. 2014. Green Care -palvelutyytit Suomessa. Teoksessa Vehmasto, E. (toim.) Green Care- toimintatavan suuntaviivat Suomessa. 29 - 48. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf> [viitattu 15.3.2017].

Mattila, K. - P. 2008. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: SP-kustannus.

Mielenterveyden keskusliitto. 2016. Käsitteitä mielenterveydestä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://mtkl.fi/tietoa-mielenterveydesta/kasitteita-mielenterveydesta/> [viitattu 19.7.2016].

Mielenterveyslaki. 14.12.1990/1116. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116#L1P1> [viitattu 13.11.2016].

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus ry ja Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopion muotoiluakatemia. Tampere: Tammerprint Oy.

Mustajoki, P., Välimaa, P., Eskola, K. & Kannas, L. 2015. Virtaa – Terveys ja tutkimus TE3. Jyväskylä: Atena-Kustannus Oy.

Neuberger, K. 2011. Ansätze zu einer Integrativen Gartentherapie. *Integrative Therapie* 4, 407 - 464. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.konrad-neuberger.de/deutsch/pdf/Integrative_Gartentherapie-2011-10-02-Bilder-col.pdf [viitattu 5.7.2016].

Nikkilä, K. 2003. Puutarhaterapiaopas. Opastusta ja työvälineitä puutarhanhoidon ja terapian toteuttamiselle ihmisen parhaaksi. Pori: Kehitys Oy:n kirjapaino.

Oinonen, S. 2011. Palvelumuotoilun perusteet. Terve-SOS-messut 18.5.2011. PowerPoint-esitys. Helsinki: HUB. Saatavissa: [www-julkaisu http://vi-deonet.fi/web/thl/tervesos2011/ke2/oinonen.pdf](http://vi-deonet.fi/web/thl/tervesos2011/ke2/oinonen.pdf) [viitattu 4.7.2016].

Ojala, A. & Tyrväinen, L. 2015. Luonto hoivaa mieltä ja kehoa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/ymp%C3%A4rist%C3%B6-ja-luonto/luonto-hoivaa-mielt%C3%A4-ja-kehoa> [viitattu 6.11.2016].

Oksa, J. 2006. Overcoming Digital Divide. Local lessons about transferring of models. Teoksessa Antikainen, A., Harinen, P. & Torres, C. A. In from the margins. Adult Education, Work and Civil Society. Rottersam: Sense Publishers. 327-347.

Palmu ry. s.a. Palvelumuotoilu on olemassa ihmistä varten. Blogi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://palvelumuotoilu.fi/fi/> [viitattu 16.8.2017].

Penttinen, L. 2016. Työkykyä ylläpitävän kuntoutuksen tulevaisuus Kelan näkökulmasta - ammatillinen työkyky ja toimintakykyä tukeva KIILA-kuntoutus. PowerPoint-esitys. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/luentomateriaali/2016/leena_penttinen_tyokyky_yllapitavan_kuntoutuksen_tulevaisuus_id_1880.pdf [viitattu 4.8.2017].

Rappe, E., Linden, L. & Koivunen, T. 2003. Puisto, puutarha ja hyvinvointi. Helsinki: Viherympäristöliitto ry.

Rappe, E. 2014. Puutarhanhoito kasvattaa hyvinvointiasi – lue, miten! WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.studio55.fi/hyvinvointi/article/puutarhanhoito-kasvattaa-hyvinvointiasi-lue-miten/134410> [viitattu 30.8.2017].

Rappe, E. 2005. The influence of green environment and horticultural activities on the subjective well-being of the elderly living in long-term care. PDF-dokumentti. University of Helsinki. Department of applied biology. Publication no.

24. Saatavissa: http://www.thl.fi/attachments/arkkinen/Rappe_vaitoskirja.pdf. [viitattu 3.6.2016].

Riikonen, E. 2008. Mielenterveysongelmat. Teoksessa Rissanen, P., Kallanranta, T. & Suikkanen, A. (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 158-166.

Rush, B. 1812. Medical Inquiries and Observations, Upon the Diseases of the Mind. Published by Kimber & Richardson, no. 237, Market Street; Merritt, printer, no. 9, Watkins Alley. Philadelphia. WWW –dokumentti. Saatavissa: <http://deila.dickinson.edu/cdm/compoundobject/collection/ownwords/id/20236> [viitattu 26.6.2017].

Salonen, T. 2004. Tieteen filosofia. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Salovuori, T. 2012. Pro gradu – tutkielma. Terveyttä puutarhasta - voimaantuminen green care -puutarhatoiminnan ohjauksessa. Kasvatustieteen laitos. Turun yliopisto.

Sayings about Gardens. 2015. Saatavissa: <http://proverbicals.com/garden/> [viitattu 15.12.2016].

Sempik, J. 2010. Green care and mental health: gardening and farming as health and social care. *Mental Health and Social Inclusion* 3, 15 - 21.

Sininauhaliitto. 2011. Yhteisöllinen puutarhatoiminta kuntoutumisen tukena. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://vihreaveraja-fi-bin.directo.fi/@Bin/e4c14ba5131259c4fcb98e2aecff8e60/1507278538/application/pdf/290213/Yhteis%C3%B6llinen%20puutarhatoiminta%20opas_varsinainen.pdf [viitattu 6.10.2017].

Soini, K. 2014. Green Care toiminnan vaikuttavuuden lähtökohdat. Teoksessa Soini, K. (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care-toiminnan vaikuttavuutta. PDF-dokumentti. Saatavissa: www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu21.pdf [viitattu 7.10.2017].

Soini, K., Ilmarinen, K., Yli-Viikari, A. & Kirveenummi, A. 2011. Green care sosiaalisena innovaationa suomalaisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 3, 76. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102903/soini.pdf?sequence=1> [viitattu 13.6.2016].

Soini, K. & Vehmasto, E. 2016. Green Care Työkirja. Saatavissa: <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/mtt/julkaisut/green-care-tyokirja-17.3.2014.pdf> [viitattu 15.3.2017].

Stigell L. s.a. Tiptop-palvelu opiskelun ja ohjauksen tukena ”Gallery Walk” TIPTOP-korkeakoulukierros CSC. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://slideplayer.fi/slide/2776021/> [viitattu 24.7.2017].

STM. 2017. Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely> [viitattu 3.11.2017].

Suomi, A. & Juusola, M. 2016. Vihreän hoivan historia. Teoksessa Suomi, A., Juusola, M. & Anundi, E. (toim.) Vihreä hoiva ja voima. Terapia- ja valmennuskeskus Helsingin Majakka. Tallinna: Raamatütrikikoda.

Sveriges lantbruksuniversitet. 2016. Alnarps rehabiliteringsträdgård. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.slu.se/institutioner/arbetsvetenskap-ekonomi-miljopsykologi/alnarps-rehabiliteringstradgard/> [viitattu 8.2.2016].

Talkkari, A. 2005. Pitkäniemen puutarhatoiminnan terapiapainotteisuuden lisääminen. Loppuraportti. Pirkanmaan sairaanhoitopiiri.

Tekes. 2013. Systeeminen muutos ja innovaatiot. Kehityksen kuudes aalto ja Suomi. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/global/ohjelmat-ja-palvelut/kampanjat/innovaatiotutkimus/policy-brief_5_2013_6wave.pdf [viitattu 2.9.2016].

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL). 2015. Luontolähtöinen kuntoutus lisää hyvinvointia. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/tyohon-kuntouttava-green-care-etela-suomessa/kokemuksia-green-caresta/luontolahtoinen-kuntoutus-lisaa-hyvinvointia> [viitattu 3.11.2017].

Thrive. 2016. Who we help? WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.thrive.org.uk/who-we-help.aspx> [viitattu 5.7.2016].

Toiviainen, H. 2011. Konsumerismi, potilaan voimaantuminen ja lääkärin työn muuttuminen. Katsaus. Lääketieteellinen Aikauskirja. *Duodecim* 8, 777 - 783. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/ko-koelmat;jsessionid=F17A531C91783972FCC24AE4064103B1?p_p_id=Article_WAR_DL6 [viitattu 29.6.2016].

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2016. Keskeisiä käsitteitä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/keskeisia-kasitteita> [viitattu 19.7.2016].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. PDF-dokumentti: Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 9.7.2016].

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Uudenmaan päihdehuollon kuntayhtymä. 2017. Ridasjärven Päihdehoitokeskus. 2017. Henkilökohtainen tiedonanto 15.5.2017.

Vainiemi, K. 2015. Aura-kuntoutus. Kuntoutuspäivät 9.3.2015. Tehy. Powerpoint-esitys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://docplayer.fi/9026843-Kuntoutuspaiivat-9-3-2015-kirsi-vainiemi-asiantuntijalaakari-kela.html> [viitattu 4.8.2017].

Van den Berg, A., van Winsum-Westra, M., de Vries, S. & van Dillen, S. 2010. Allotment gardening and health: a comparative survey among allotment gardeners and their neighbors without an allotment. *Environ Health* 9, 74. WWW-

dokumentti. Saatavissa: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3001426/> [viitattu 4.7.2016].

Vehmasto, E. 2014. (toim.) Green Care -toiminnan suuntaviivat Suomessa. MTT. Kasvu20. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.mtt.fi/mttkasvu/pdf/mttkasvu20.pdf> [viitattu 9.7.2016].

Westerling, J. 2016. Palvelumuotoilu on kasvuyrityksille pakollista. Blogi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ecraft.com/fin/blog/2016/4/18/palvelumuotoilu-on-kasvuyritykselle-pakollista> [viitattu 17.10.2017].

WHO Expert Committee on Medical Rehabilitation. 1961. World Health Organisation Technical Report Series No. 419. Geneve. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/40738/1/WHO_TRS_419.pdf [viitattu 12.11.2016].

WHO Expert Committee on Disability Prevention and Rehabilitation. Disability Prevention and Rehabilitation. 1981. Report of the WHO Expert Committee on Disability Prevention and Rehabilitation. Technical Report Series 668. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/40896/1/WHO_TRS_668.pdf [viitattu 12.11.2016].

WHO 2016. Mental Health: Strengthening Our Response. WWW-dokumentti Päivitetty huhtikuussa 2016. Saatavissa: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/en/> [viitattu 12.11.2016].

PIHA- JA PUUTARHATOIMINNAN HYÖTYJÄ JA ULOTTUVUUKSIA

Bishop 2013	Kirjallisuuskatsaus tarkasteli mielenterveyden ja puutarhahoidon yhteyttä; mielenterveyspalvelut tulee liittää luontolähtöisiin ohjelmiin, joilla vahvistetaan terveyttä ja hyvinvointia; ihmissuhteet vahvistuvat, psykiatrisella potilaalla on mahdollisuus sosiaaliseen osallisuuteen. Miелensairauksien stigma vähenee
Green Care Finland 2016b	Terapeuttiset pihat toimivat tehokkaasti hyvän olon vahvistajina vähentäen uni- ja mielialalääkkeiden käyttötarvetta
Haubenhofen ym. 2010, 10	Puutarhahoidolla saavutetaan identiteetin muutoksia, jotka voivat auttaa ratkaisevasti kuntoutumisessa ja sosiaalisessa kasvussa
Kaplan S & R 1989, 177 – 200, 162	ART-teoria; ihminen elpyy arjen rasituksista ja henkisestä uupumuksesta luontoympäristöissä. Kognitiota parantavat; miljööän muutos, luonnosta nauttiminen, maiseman avaruus, yhteensopivuus ja harmonia
Koskisuus 2004, 8 Sempik 2010, 16	Paremmän elämäntyytyväisyyden voi saavuttaa luonnon ja puutarhahoidon avulla
Neuberger 2011, 5	Integratiivista puutarhaterapiaa on käytetty psykiatristen potilaiden, päihteiden väärinkäyttäjien, opiskelijoiden, oppimisvaikeuksista kärsivien sekä avohoidon kuntoutuksessa olevien tai kliinisessä hoidossa ja arjen vaikeuksissa kamppalevien henkilöiden apuna
Ojala ym. 2015.	Mielenterveyskuntoutuksessa viherympäristöä on käytetty ahdistuksen, levottomuuden ja masennuksen lievittämisessä, tunteiden tunnistamisessa ja sanoittamisessa
Rappe ym. 2003, 112 - 113	Ympäristöllä on kiistaton vaikutus mielenterveyteen kuntoutuksen ollessa puutarhan tärkein tehtävä, päämäärä ja elämä.
Rush 1812, 226	Tutkielmassaan Rush totesi puutarhassa työskentelyn tuottavan myönteisiä vaikutuksia potilaiden miелensairauteen
Salovuori 2012, 37 – 39 Nikkilä 2003, 2 – 6	Puutarhatyöskentelyssä seurataan luonnon rytmejä ja taivutaan toimimaan niiden mukaan. Yhteistyössä ympäristön kanssa opetellaan onnistumaan tai epäonnistumaan. Ohjaaja voi tarkkailla asiakkaan pitkäjänteisyyttä, kehittymistä sekä rajallisuuden pintoja
Suomi 2016, 119 Sininauhaliitto 2011,8	Sosiaalinen puutarhatoiminta tuottaa ihmiselle mielenterveyttä, hyvinvointia ja aktiivista elämää
Talkkari 2005	Puutarhatoiminta on toimiva vaihtoehto masentuneiden henkilöiden kuntoutumisessa; puutarhatoimintaan osallistuneet psykiatriset potilaat arvioivat puutarhatyön olleen oleellinen osa hoitoa ja edistäneen toimintakyvyn palautumista
Van den Berg ym. 2010	Survey-tutkimus osoitti siirtolapuutarhassaan työskentelevien olevan fyysisesti terveempiä, hyvinvoivempia ja elämäntyylyiltään aktiivisempia kuin verrokkit

PALVELUMUOTOILUN MÄÄRITTELYÄ

<p>Palveluprosessi alkaa lähes aina käytännön konteksteista. Erilaisia rajapintoja ylittävät avoimet prosessit ovat arvokkaita ideointivaiheessa, varsinkin innovaatioprosessissa. Erilaisista osaamis- ja taustalähtökohdistaan toimijat voivat aikaansaada monipuolisen idea-aineiston. Toimijoiden välisellä virtuaalisella tai henkilökohtaisella vuorovaikutuksella menetelmässä voi tarjoutua hyvä mahdollisuus muodostaa tuoreita ideoita. Innovaatioiksi ideoiden jalostaminen on sen sijaan haastava tehtävä erittäin heterogeenisessä innovaatioverkostossa. Monet tahot ovat mukana jalostusprosessissa omin vahvoin intressein. Se voi vaikeuttaa tai toisaalta hidastaa edistymistä innovaatioprosessissa</p>	<p>Hennala 2010, 62-63</p>
<p>Palvelumuotoilulla tarkoitetaan asiakkaiden kanssa muokattavia uusia ideoita jo tehdyn luomistyön jälkeen. Palvelumuotoilu on yhdessä suunnittelua, empatiaa ja osallistumista, joka yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen vuorovaikutuksen. Muotoilun menetelmien käyttö palvelumuotoilussa on tärkeä linkki toimijoiden välillä. Yhteissuunnittelussa asiakas, käyttäjä ja moniammatillinen muotoilutiimi kehittävät palvelua yhdessä. Palvelua suunniteltaessa käyttäjätietoa voidaan tulkita ja aktivoida nopeasti kehittämistyössä ja saada palautetta kuluttajalta. Palvelumuotoilu ottaa huomioon uudet ympäristöt ja tarpeet ja reagoi niihin. Muotoilijan tulee tietää konseptisuunnittelussa käyttäjien jokapäiväiseen arjen elämään liittyvät, palvelun arvo, ydin ja käyttötottumukset</p>	<p>Miettinen 2011, 21-22</p>
<p>Suunnittelutoimisto Palmu Finland, joka on kansainvälisestikin menestynyt, määrittelee palvelumuotoilun: että se tarkoittaa muotoilun avulla palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua</p>	<p>Palmu Finland 2016</p>
<p>Palvelumuotoilu on muotoilun keinoin tapahtuvaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua. Erityisesti painottuu asiakkaan käyttökokemuksen ymmärtäminen palvelussa ja hänen elinympäristönsä tunteminen</p>	<p>Hyrrät 2016</p>
<p>Palvelu on toimenpiteistä koostuvia prosesseja ajassa, joilla haetaan ratkaisua asiakkaan ongelmaan, niin että sen lopputuloksella saavutetaan asiakkaalle arvoa</p>	<p>Grönroos, 2000,48</p>
<p>Ratkaisevat ominaisuudet määritellään ennen kehitettävän palvelun suunnittelua. Määritellään sisältö ja käyttötarkoitus ja laaditaan palvelun toteutus. On hyvä tietää asiakkaan saama hyöty palvelusta, aineellinen tai aineeton, kun palvelua tuotteistetaan. Toteutustapa voi näin alkaa arvoa tuottavalla palvelun sisällöllä</p>	<p>Jaakkola ym. 2009, 11</p>

PUUTARHATERAPIAN JA -TOIMINNAN MÄÄRITTELYÄ

Puutarhaterapia ei ole vain kasvien hoitamista vaan puutarha tekee kuntoutujassa hoitavaa työtä	Nikkilä 2003, 2 – 6
Integratiivista puutarhaterapiaa kuntoutumisen tukena käyttäviä asiakkaita ovat olleet muun muassa psykiatriset potilaat, päihteiden väärinkäyttäjät, opiskelijat, oppimisvaikeuksista kärsivät sekä henkilöt, jotka ovat avohoidon kuntoutuksessa tai kliinisessä hoidossa. Integratiivista puutarhaterapiaa käytetään myös arjen vaikeuksissa olevien henkilöiden apuna	Neuberger 2011, 5
Puutarhatoiminta on vapaamuotoista harraste- tai opetustoimintaa, jolla tuotetaan elämyksiä siihen osallistujille	Soini 2014, 25
Puutarha antaa mahdollisuuden seurata luonnon rytmejä ja taivuttaa puutarhassa työskentelevän toimimaan niiden mukaan. Puutarhaa hoitamalla yhteistyössä ympäristön kanssa opetellaan onnistumisen tai epäonnistumisen kautta elämään, jolloin kuntoutustyöntekijän on mahdollista tarkkailla asiakkaan pitkäjänteisyyttä, kehittymistä sekä rajallisuuden pintoja	Salovuori 2012, 37 – 39 Nikkilä 2003, 2 – 6
Benjamin Rush julkaisi tutkielman ”Medical Inquires and Observation Upon the Diseases of the Mind”, jossa hän totesi ensimmäisenä 1810-luvulla puutarhassa työskentelyn tuottavan myönteisiä vaikutuksia potilaiden mielen sairauteen	Rush 1812, 226
Puutarhanhoidolla saavutetaan identiteetin muutokset, jotka voivat auttaa ratkaisevasti kuntoutumisessa, sillä myönteisillä puutarhavaikutuksilla on merkitystä erityisesti ihmisen sosiaaliseen kasvuun	Haubehofer ym. 2010, 10
Puutarhanhoito on maailman suosituin harrastus, jonka hyvinvointivaikutukset tulisi olla kaikille halukkaille mahdollisia	Green Care Finland 2016
Bishopin laatimassa kirjallisuuskatsauksessa tarkasteltiin mielenterveyden ja puutarhanhoidon yhteyttä. Johtopäätös oli, että mielenterveyspalvelut tulee liittää luontolähtöisiin ohjelmiin, joilla vahvistetaan terveyttä ja hyvinvointia. ihmissuhteet vahvistuvat ja psykiatrisella potilaalla on mahdollisuus päästä aitoon sosiaaliseen osallisuuteen, jolloin mielsairauksien stigma vähenee	Bishop 2013
Van den Berg ym. (2010) vertaili survey-tutkimuksessa siirtolapuutarhassa työskenteleviä henkilöitä sellaisiin, joilla ei ollut siirtolapuutarhatoimintaa. Tutkimus osoitti, että siirtolapuutarhassa työskentelevät, varsinkin vanhemmat henkilöt, olivat fyysisesti terveempiä, hyvinvointivempia ja heillä oli aktiivisempi elämäntyyli kuin verrokeilla	Van den Berg ym. 2010

PUUTARHATERAPIAN JA -TOIMINNAN MÄÄRITTELYÄ

<p>Stephen ja Rachel Kaplan loivat 1970-luvulla tarkkaavuu- den elpymisen teorian, ART-teorian, jossa osoitetaan, että ihminen elpyy arjen rasituksista ja henkisestä uupu- muksesta luontoympäristöissä. Kaplanit havaitsivat neljä ihmisen kognitiota parantavaa tekijää, joita ovat miljöön muutos, luonnosta nauttiminen, maiseman avaruus sekä yhteensopivuus ja harmonia. Kaplanit totesivat luontoyh- teyden hyödyn olevan myös siinä, että ihmiset ovat tyyty- väisiä työhönsä, elämäänsä, koteihinsa ja ihmisiin, joiden kanssa he elävät ollessaan luonnon vaikutuspiirissä</p>	<p>Stephen ja Rachel Kaplan 1989, 177 – 200, 162</p>
<p>Talkkari toteaa, että puutarhatoiminnan on havaittu ole- van erityisen toimiva vaihtoehto masentuneiden henkilöi- den kuntoutumisessa, sillä Pitkänien psykiatrisen sai- raalan puutarhatoimintaan osallistuneet potilaat arvioivat puutarhатыn olleen heidän hoitonsa oleellinen osa ja edistäneen toimintakyvyn palautumista</p>	<p>Talkkari 2005</p>
<p>Paremmen elämäntyytyväisyyden voi saavuttaa luonnon ja puutarhanhoidon avulla</p>	<p>Koskisuu 2004, 8 Sempik 2010, 16</p>
<p>Sosiaalinen puutarhatoiminta tuottaa ihmiselle mielenter- veyttä, hyvinvointia ja aktiivista elämää</p>	<p>Suomi 2016, 119 Sininauhaliitto 2011,8</p>
<p>Mielenterveyskuntoutuksessa viherympäristöä on käytetty ahdistuksen, levottomuuden ja masennuksen lievittämi- sessä sekä tunteiden tunnistamisessa ja sanoittamisessa</p>	<p>Ojala ym. 2015.</p>
<p>Terapeuttiset pihat toimivat tehokkaasti hyvän olon vah- vistajana vähentäen muun muassa uni- ja mielialalääkkei- den käyttötarvetta</p>	<p>Green Care Fin- land 2016b.</p>
<p>Ympäristöllä on kiistaton vaikutus mielenterveyteen kun- toutuksen ollessa puutarhan tärkein tehtävä, päämäärä ja elämä</p>	<p>Rappe ym. 2003, 112-113</p>
<p>Puutarhaympäristö on elvyttävä kokemus asiakkaiden li- säksi myös heidän läheisilleen ja henkilökunnalle</p>	<p>Soini ym. 2011, 322</p>

PIHASUUNNITTELUN TYÖPAJATOIMINNAN ARVIOINTIA

Teema	Alateema	Sitaatti
Vahvuudet	Ideoiden, visioiden löytyminen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Paljon tuli ideoita ja visioita.</i> ✓ <i>Mukavaa kun asukkaat saa suunnitella</i> ✓ <i>Hyviä ideoita, toteutukseen yritän tsempata ja innostaa toisia</i>
	Yhteissuunnittelun tärkeys	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Mukavaa kun asukkaat saa suunnitella</i>
	Osallisuus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Osallisuus ja osallistuminen: Ryhmään kuulumisen tunne. Kasvattaa omanarvon tuntoa ja uskoa omaan tekemiseen.</i>
	Usko omaan työpanokseen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Kasvattaa omanarvon tuntoa ja uskoa omaan tekemiseen.</i>
	Järjestelyt	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Kysymykset sopivat hyvin.</i> ✓ <i>Oli kivaa.</i> ✓ <i>Hyvin meni</i> ✓ <i>Henkilökunnallekin ihan kivaa.</i>
Kehittäminen	Epäröinti	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>En osaa nyt sanoa, mutta kahvin kanssa taas jotain hyvää.</i> ✓ <i>Hyvänä mielikuvana on, että asukkaat osallistuisivat mukana puutarhatoimintaan, mutta valitettavasti he ovat helposti passiivisia, eivätkä innostu tekemisestä.</i> ✓ <i>Ajatuksena hyvä, toteutuksena vaikea.</i>
	Projektin toteuttamisvaikeus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Liian paljon asioita. Kaikkia ei voi toteuttaa. Menetelmät sopivia, suunnittelu paperille hyvä.</i>

TERVETULOA MUKAAN SUUNNITTELEMAAN



PIHA- JA PUUTARHA-ALUEN VIHERYMPÄRISTÖÄ

Neljässä työpajassa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa kuntoutumista elvyttävää piha- ja puutarhaympäristöä.

Aika: _____

Paikka: Lapinjärven hoitokodin päiväsal

MIELIPITEESI ON TÄRKEÄ

Osallistumalla työpajoihin osallistut arvontaan.

TERVETULOA

Erja ja Maria YAMK-opiskelijat

TYÖPAJA -KYSELY Lapinjärven hoitokoti

____ / ____ 2017

Tämä kyselylomake kuuluu opinnäytetyöhön, jossa suunnitellaan yhteistoiminnallisesti palvelumuotoilun avulla puutarhatoimintaa. Kyselylomakkeen avulla arvioidaan työpajan toimintaa ja ohjausta sekä kerätään palautetta työpajan onnistumisesta. Kyselyn vastausten avulla pyritään kartoittamaan kuntoutujien ja henkilökunnan mielipiteitä työpaja- tapahtumasta ja sen suunnittelusta.

Kyselyyn vastaamalla osallistut halutessasi ravintolapäivällisen (1 kpl) arvontaan.

1. Oletko

- kuntoutuja
- henkilökuntaa, ammatti _____
- johtoryhmää, ammatti _____
- sidosryhmästä, ammatti tms. esim. sosiaalitoimi _____

2. Mitä mieltä olet työpajasta? Ota kantaa vastaamalla väittämiin oman kokemuksesi mukaan.

(1 = täysin eri mieltä, 2 = melkein eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = melkein samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Koin olevani työpajassa asiantuntija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pajassa pystyin vaikuttamaan toimintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpajan tavoite saavutettiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pajassa tarpeeni otettiin huomioon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtuman järjestelyt olivat onnistuneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumakokonaisuus oli onnistunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pajojen aikataulutus oli hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pajojen ohjaus oli laadukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. a Työskentelymenetelmien soveltuvuus työpajan osalta

3. b Työskentelymenetelmien soveltuvuus palvelupolun osalta

4. Voit antaa vapaata palautetta ohjaukseen, työpajaan ja sen järjestelyyn tai tähän kyselyyn liittyen.

Vastaaminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Vastauksesi ja yhteystietosi käsitellään erikseen ja luottamuksellisesti. Vastauksia käytetään työpajatyöskentelyn arvioinnissa osana opinnäytetyötä.

Mikäli haluat osallistua päivällislipun arvontaan, jätä yhteystietosi oheisella lipukkeella.

Arvonta suoritetaan työpajan päätteeksi.

KIITOS OSALLISTUMISESTASI JA PALUTTEESTASI!

Arvontalipuke

Nimi _____

TARKISTUSLISTA TYÖPAJAN JÄRJESTÄJÄLLE

TYÖPAJAN PERUSTIEDOT

Pajan nimi: Kevättyöpaja

Aika ja paikka: Lapinjärven hoitokodin ruokailu- ja oleskelutila

Vastuuhenkilö/yhteyshenkilö: Erja Lehtimäki ja Maria Uschakoff-Brix

Osallistuminen: Vapaa osallistuminen, asiakkaat ja henkilökunta

Osallistujamäärä (min/max): 7/20

Yhteistyötahot: Lapinjärven hoitokodin mielenterveysasiakkaat ja henkilökunta, organisaation johto

Valmistelut ennen pajaa:

- Pajan järjestäjä on tutustunut pajatyöskentelyn lähtökohtiin ja periaatteisiin.
- Pajatyöskentelyn yleinen tavoite on selkeytynyt ja työskentelyn kannalta keskeiset toimijat on tunnistettu.
- Pajan järjestämisestä ja mahdollisista kustannuksista sopiminen (esim. työnantajan kanssa)
- Pajan budjetin laatiminen tarvittaessa
- Työnjaosta sopiminen, jos pajaa järjestämässä on useampi taho
Työskentelyn sisällön suunnittelu ja työmenetelmien valinta
- Pajan puheenjohtajan /ohjaajan valitseminen
- Työskentelyn etenemisen suunnittelu
- Mahdollisten ulkopuolisten asiantuntijoiden tai esiintyjien rekrytointi
- Pajan mahdollisten ennakotehtävien suunnittelu
- Innopajan ohjelman laatiminen
- Markkinointimateriaalin (esim. kutsujen) laatiminen
- Osallistujien kutsuminen (esim. henkilökohtainen kutsu, sähköposti)
- Muu pajasta viestiminen/markkinointi
- Työskentelytilan/tilojen varaaminen (huomioi tilan koko, tarvittavat laitteet, esim. diatykki)
- Kahvitarjoiluiden tilaaminen (huomioi erikoisruokavaliot)
Työskentelymateriaalien hankinta
- Pajan toteutumisen vahvistaminen
- Osallistujien ohjeistus (mahdolliset ennakkomateriaalit, valmistautuminen, tulo-ohjeet)
- Osallistujalistan laatiminen
- Pajan ohjaajien/muiden asiantuntijoiden rooleista ja työnjaosta sopiminen
- Työskentelyn arvioinnin valmistelu

Innopajan jälkeen:

- Palautteiden koonti ja työskentelyn onnistumisen arviointi
- Pajatyöskentelyn tulosten kokoaminen ja lähettäminen osallistujille
- Pajan budjetin seuranta ja järjestämisestä koituneiden kulujen ja laskujen hoitaminen

Suostumus haastatteluun, valokuvaukseen, videokuvaukseen ja äänitykseen

Annan suostumukseni siihen, että minua voidaan korvauksetta tarvittaessa haastatella, valokuvata, videokuvata ja keskusteluni äänittää alla mainituissa työpajoissa. Työpajoissa kerättävä aineistot ovat XAMK/ylempi amk -tutkinto/Monialainen toimintakyvyn edistäminen opinnäytetyötä varten kerättävää aineistoa. Opinnäytetyö käsittelee yhteistoiminnallista puutarhatoimintaa.

Työpajat

Suunnittelu- eli visiointityöpaja

Kevätyöpaja

Kesätyöpaja

Syystyöpaja

Talvityöpaja

Galleriakävely

Työpajoissa kerättyä aineistoa: haastatteluja, valokuvia, videokoosteita ja äänitteitä, opinnäytetyöntekijät voivat käyttää opinnäytetyön kirjallisessa raportissa ja opinnäytetyöstä tiedottamisessa sekä hankkeen raportoinnissa.

Lapinjärven hoitokoti ja Lapinjärven palvelukoti voivat käyttää haastatteluja, valokuvia, videokoosteita ja äänitteitä myöhemmin eri yhteyksissä muun muassa verkkosivuillaan ja erilaisissa kampanjoissa.

Lapinjärvellä ____ / _____kuuta 2017

nimi

allekirjoitus

Lisätietoja: erja.lehtimaki@kultaajankoti.fi
ja maria.uschakoff@gmail.com

Erja Lehtimäki ja Maria Uschakoff-Brix
XAMK/ylempi amk-tutkinto-opiskelijat

KUVIA TYÖPAJOJEN TUOTOKSISTA

Liite 1/9



Kesätyöpajatuotokset ryhmät A ja B



Syksytyöpajatuotokset ryhmät A ja B



Talvityöpajatuotokset ryhmät A ja B

OPINNÄYTETYÖPROSESSIN TYÖVAIHEET JA AIKATAULU

