Muistiinpanot: Henna Puromäki, THL

Green Care –päivät 13.-14.9.2012, Mikkeli

Työpajat

Green Care –päivien työpajoissa perjantaina mietittiin laatuasioita. Käsiteltävät kysymykset olivat

1. Mitkä ovat hyvän Green Care –palvelun elementit?
2. Mikä on fyysisen toimintaympäristön merkitys
3. Mikä on osaamisen merkitys
4. Miten luonnosta saatavasta lisäarvosta kerrotaan asiakkaalle?

Kysymyksiä pohdittiin ryhmissä, joihin jakauduttiin aiheittain. Ryhmiä oli viisi: lastensuojelu, sosiaalinen kuntoutus/työllistäminen, hyvinvointia edistävät palvelut, mielenterveyspalvelut ja ikäihmisten palvelut. Jokainen sai valita oman ryhmänsä itse.

Hyvän Green Care toiminnan elementeiksi listattiin mm. luonto, eettisyys, toiminnallisuus, tavoitteellisuus, esteettömyys ja esteettisyys. Myös tuloksellisuus ja vaikuttavuus kuuluivat hyvän toiminnan tunnusmerkkeihin. Tärkeänä pidettiin sitä, että toimija on määritellyt Green Caren omassa toiminnassaan ja toiminnan tavoitteet ovat selkeät. Tavoitteiden saavuttamista tulee myös kyetä mittaamaan. Toivotut tulokset riippuvat asiakaskunnasta, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömillä ja mielenterveyskuntoutujilla motivaatio oman elämänsä kehittämiseen ja uusien urien löytämiseen on toiminnan tärkeä tavoite, jonka saavuttamisessa Green Care –menetelmien katsottiin auttavan.

Turvallisuus mainittiin toistuvasti hyvän palvelun elementtinä, etenkin jos asiakkailla on puutteita toimintakyvyssä.

Huonosta laadusta kertoviksi asioiksi nimettiin puolestaan ympäristön epäsiisteys ja vaarallisuus ja puhtauden puutteet. Huomautettiin myös, että tutussa ympäristössä sokeutuu ympäristön puutteille ja turvallisuusriskeille ja tämän vuoksi tarvitaan ulkopuolista palautetta arvioimaan toimintaympäristön tilaa. Palautteena voi toimia mm. asiakkaiden antama palaute.

Muita mainittuja hyvän palvelun tunnusmerkkejä olivat mm. asiakaslähtöisyys, laadun varmistaminen, omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ja markkinoinnin ja toiminnan läpinäkyvyys ja realistisuus. Tämä tarkoittaa sitä, ettei luvata liikoja ja ymmärretään omat rajoitukset. Laadunhallinnasta huolehtiminen puolestaan tarkoittaa, että hyvän laadun mainitseminen ei riitä, vaan tulee selventää mitä laatu tässä kyseisessä toiminnassa merkitsee ja miten siitä huolehditaan.

Fyysinen ympäristö on Green Care toiminnassa keskeinen asia. Ympäristön ei tarvitse, eikä aina saakaan, olla liian kliininen ja huoliteltu. Tärkeää on kotoisuus, jossa asiakas tuntee olonsa turvalliseksi ja mukavaksi. Koska Green Care usein perustuu toiminnallisuuteen, myös ympäristön tulee tukea tätä ja olla toimintaan sopiva. Vaikka turvallisuusasiat tulivat toistuvasti esiin hyvän palvelun elementtinä, on turvallisuusasioissa ja fyysisen ympäristön toiminnallisuuden välille löydettävä sopiva tasapaino.

Osaamisen merkitys katsottiin jossain tapauksessa jopa suuremmaksi kuin toimintaympäristön. Ammatillisuus on tärkeä asia. Soveltuva pohjakoulutus tulee olla, mutta kaikkien ei tarvitse tietää ja osata kaikkea. Verkostoitumalla ja moniammatillisella työllä voidaan hyödyntää eri henkilöiden osaamista

monipuolisesti. Osaamisen merkitys on paitsi pätevyydessä ja koulutuksessa, myös soveltuvuudessa. Osaamisen puolelta nostettiin erikseen esiin erityisesti asiakkaan kohtaamisen osaaminen.

Useat mainitsivat erikseen myös omasta jaksamisesta huolehtimisen ja työhyvinvoinnin.

Miten luonnosta saatavasta lisäarvosta kerrotaan asiakkaalle –kysymykseen saatiin monenlaisia vastauksia. Ongelmaksi nähtiin se, että Green Care ei ole terminä tunnettu etenkään sosiaali-, terveys- ja hyvinvointipalveluissa ja se yhdistetään herkästi aivan muuhun asiaan.

Verkostoitumiseen ja ammattilaisten käyttämiseen rohkaistiin myös markkinoinnin osalta. Hyödynnettävää tietoa voidaan saada myös vaikuttavuustutkimuksista ja asiakaspalautteista. Tärkeää on kuitenkin luvata markkinoinnissa vain sitä, mitä pystyy tarjoamaan ja tarjoamaan sitä mitä on luvattu. Markkinoinnin on oltava läpinäkyvää ja realistista. Jos asiakkaana on kunta, on tarpeen tietää ja osata kertoa palveluiden taloudellinen merkitys, ts. mitä palvelut maksavat.

Laatujärjestelmän tai laatukäsikirjan avulla pystytään laatua markkinoimaan asiakkaalle. Turvallisuusasiakirjat puolestaan auttavat turvallisuusasioiden todentamista ja ovat useilla aloilla pakollisiakin. Laatukriteereiden osalta todettiin, että ne ovat hyvät reunaehdot, eivät tavoite.