

Green Care -toiminta ja sosionomi (AMK) osaaminen asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Martti Ainonen, YTM, lehtori, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Tarja Jussila, YAMK, lehtori, Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Asiasanat: sosiaaliala, potilasturvallisuus, asiakasturvallisuus

Viime vuosina erilaisten luontolähtöisten eli Green Care -menetelmien käyttö on lisääntynyt asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Sosiaali- ja terveysalalla on virinnyt yhä enemmän mielenkiintoa näiden menetelmien käyttämiseen myös sosiaalisessa kuntoutuksessa. Olemme itse toimineet valmentajina hankkeessa ”Luonnollisesti -valmennusmalli tuo Green Care -menetelmät osaksi sosiaalista kuntoutusta”, mikä on toiminut sekä ammatillisena että henkilökohtaisena pontimena teeman pohdintaan. (KSAK Oy 2020). Lisäksi vastikään julkaistussa teoksessa (Helminen ym. 2020) on nostettu esille asiakasturvallisuuteen liittyvä osaaminen sosiaalialan työssä. Erityisesti sosionomi (AMK) osalta on nähty tarpeelliseksi avata asiakasturvallisuuden käsitettä tarkemmin. Hyödynnämme seuraavassa teoksen jäsenystä, jossa sosionomin osaamista asiakasturvallisuuden näkökulmasta on tarkasteltu sosionomi (AMK) -tutkinnossa määriteltyjen kompetenssien kautta.

Emme siis toista tässä sellaisenaan Green Care -toiminnan parissa tehtyä työtä asiakasturvallisuuden parissa vaan tuomme esiin erityisesti vaatimuksia ja haasteita, joita luontolähtöisten toimintojen käyttäminen sosionomin työssä tuo asiakasturvallisuuteen sosionomi (AMK) tutkinnon kompetenssien valossa. Hyödynnämme tässä myös niitä käytännön kokemuksia, joita on kertynyt valmennettavien raportoidessa omista toteutuksistaan. Kertaamme kuitenkin aluksi, mistä turvallisuudesta on yleisesti ottaen, ja erityisesti Green Care –toiminnassa, kysymys.

Toiminnan turvallisuudesta huolehtiminen ja työsuojelu ovat lakisääteistä toimintaa

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut (2017) toimintaohjelman potilas- ja asiakasturvallisuus -strategiaksi. Ohjelmassa laatua sekä potilas- ja asiakasturvallisuutta käsitellään neljästä näkökulmasta, jotka ovat turvallisuuskulttuuri, vastuu, johtaminen ja säädökset. Potilas- ja asiakasturvallisuuden ja laadun edistäminen ovat osa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuuta. Palvelujen tuottajien vastuuseen kuuluu, että potilas- ja asiakasturvallisuus varmistetaan käytännössä. Potilas- ja asiakasturvallisuuden voi sanoa olevan osa julkista palvelulupausta. Erilaisissa sosiaalialan toimintayksiköissä (sijaishuollon yksiköt, palvelutalot, asumispalvelut) on laadittu turvallisuussuunnitelmia jo vuosia. Lisäksi on välttämätöntä tietää työsuojelun periaatteet työpaikoilla, jotta työn tekeminen on turvallista ja terveellistä. Työsuojelukin edellyttää työpaikoilla mm. työn riskien arviointia ja riittävää perehdytystä työhön. Työnantaja ja työnantajan edustajina toimivat esimiehet ovat juridisesti vastuussa työturvallisuudesta. (TTK 2020)

Green Care -toimintaa sosiaalialan työssä koskevat samat lait ja periaatteet kuin ylläkin on mainittu. Eli lähtökohtana on työnantajan tai toiminnan järjestäjän vastuu asiassa. Green Care -toiminnan toteuttamisesta ja turvallisuuden huomioimisesta näissä toiminnoissa on laadittu monia hyviä ohjeita ja oppaita. (ks. esim. Green Care Finland 2020). Selvää on, että Green Care -toiminnan monimuotoisuus tuo asiaan omat haasteensa. Erilaisissa Green Care toimintaympäristöissä ja eri asiakasryhmien kanssa painottuvat erilaiset asiakasturvallisuuteen liittyvät riskitekijät. Käytännön toiminta voi olla esimerkiksi erilaista toimintaa maataloilla (kuntouttava maatilatoiminta) tai toimintaa erilaisten eläinten kanssa (eläinavusteinen toiminta). Luontoavusteisuudesta puhutaan, kun toiminta on esimerkiksi eräamaaterapiaa tai seikkailukasvatusta. Kun hoidetaan puutarhan kasveja, puhutaan puutarha-avusteisuudesta. Lisäksi on mahdollista, että luonto tuodaan sisätiloihin esim. kasveina, kuvina tai äänenä. (ks. esim. Soini 2014; Green Care Finland 2020).

Oli kyse sitten esimerkiksi eläin-, luonto- tai puutarha-avusteisuudesta, on lähtökohtana asianmukaisen turvallisuusasiakirjan laatiminen ja että vastuuhenkilö(t) ovat tiedossa. Selvää on, että haasteellisimmat tilanteet asiakasturvallisuusasioissa liittyvät usein erilaisiin eläinavusteisiin toimintoihin tai seikkailukasvatukseen. Moniammatillinen yhteistyö sosiaalialan ammattilaisen ja toteutuksesta vastaavan toimijan kanssa on tällöin usein välttämätöntä. Toteutuksesta vastaavan toimijan osaaminen ja laatu on oltava todennettavaa ja

asioiden kirjaaminen turvallisuussuunnitelmaan on erityisen tärkeää. Oman lähiluonnon hyödyntäminen tai luontoelementtien tuominen sisätiloihin voi olla asiakasturvallisuuden näkökulmasta puolestaan se turvallisinta tapa aloittaa luontolähtöisten menetelmien hyödyntäminen omassa asiakastyössä.

Sosionomi oman ammattinsa asiakasturvallisuuden vaalijana

Kun asiakastyössä aletaan hyödyntää ja käyttää erilaisia Green Care -menetelmiä niin erilaiset asiakasturvallisuuteen liittyvät tekijät nousevat väistämättä esiin. Kuten edellä on kuvattu, erilaiset asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit vaihtelevat toiminnan luonteen ja asiakasryhmän mukaan. Sosionomin on tärkeä muistaa näissä toteutuksissa oma vastuunsa sosiaalialan ammattilaisena.

Sosiaalihuollon keskeisimmät tavoitteet ja työn lähtökohdat on määritelty lainsäädännössä. Sosiaalihuoltolain (SHL 2014) mukaan sosiaalihuollon tulee lujittaa kansalaisten hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, vahvistaa heidän osallisuuttaan ja vähentää eriarvoisuutta. Sosiaalihuollossa on työskenneltävä asiakaskeskeisesti ja asiakkaita on kohdeltava yhdenvertaisesti. Työskentelyn tulee perustua asiakkaan hyvään kohteluun ja palveluun. Ratkaisuja ja päätöksiä tehtäessä on otettava huomioon asiakkaan etu. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) painotetaan asiakasnäkökulmaa ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun. Lisäksi laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (2015) korostetaan, että alalla työskentelevillä tulee olla ammattitoiminnan edellyttämä koulutus ja riittävä ammatillinen pätevyys ja että lailla on tarkoitus edistää asiakasturvallisuutta sekä sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. (ks. myös Helminen ym. 2020, 6)

Vastikään julkaistussa teoksessa Sosionomi (AMK) osaamisen arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta (Helminen ym. 2020) on peilattu ja arvioitu tätä osaamista suhteessa ammattikorkeakoulujen yhdessä laatimiin sosionomi (AMK) -tutkinnon kuuteen eri kompetenssiin. Eli mitä eri kompetenssit merkitsevät asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Arvioimme seuraavassa kompetenssien eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen sekä tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sitä, millaisia haasteita asiakasturvallisuuteen mahdollisesti liittyy sosionomin työssä näiden kompetenssien näkökulmasta Green care toiminnassa.

Eettinen osaaminen

Eettisyys on sosionomin työn perusta, joka osaltaan tukee kokonaisvaltaista asiakasturvallisuutta. Sosionomin työ pohjautuu asiakaslähtöisten arvojen omaksumiseen sekä sosiaalihuollon lainsäädännön, ihmisoikeuksien ja ammattieettisten ohjeiden tuntemiseen ja soveltamiseen erilaisissa työtehtävissä. (Helminen ym. 2020,7)

Käytännön toimintana sosiaalialan työ sisältää päivittäistä eettisten asioiden pohdintaa ja puntarointia ja ne linkittyvät läpileikkaavana lähes kaikkeen tekemiseen. Erityisen tärkeää luontolähtöisten menetelmien käytön pohdinta on sellaisten asiakasryhmien kohdalla, joiden omat voimavarat tai kyvyt eivät jostain syystä mahdollista luontoon menemistä ja/tai siellä toimimista sekä miten heidän tarpeensa ja toiveensa voidaan huomioida toiminnan toteutuksessa turvallisesti.

Sosionomin tulee työssään omista arvoistaan riippumatta kunnioittaa asiakkaan oikeuksia tehdä valintoja. Myös luontolähtöisiä menetelmiä käytettäessä ja luonnossa toimiessa ammatillinen toiminta nojautuu ammattietiikan lähtökohtiin; ihmisarvoon, ihmisoikeuksiin ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen. Luonto on valtava voimavara myös niille, joiden vamma tai sairaus ei näy päällepäin. Sosiaalialan työssä edistetään ihmisen hyvän toteutumista huolehtimalla esteettömyydestä ja saavutettavuudesta myös silloin, kun työskennellään luontoavusteisin menetelmin.

Asiakastyön osaaminen

Asiakastyön osaaminen rakentuu asiakaslähtöisyydelle: luottamuksellisen ja dialogisen vuorovaikutussuhteen luomiselle asiakkaan kanssa. Asiakastyön osaaminen linkittyy kiinteästi asiakastyöprosessin eri vaiheisiin: 1) asian vireille tulo, 2) palvelutarpeen arviointi, 3) asiakkuuden suunnittelu, 4) palvelun järjestäminen, 5) palvelun toteutus, 6) palvelujen arviointi ja 7) rakenteellinen työ. Tätä asiakastyön prosessimallia voidaan käyttää työvälineenä, kun jäsennetään asiakastyön osaamista ja osaamisen toteutumista asiakasturvallisuus huomioon ottaen käytännön työtilanteissa. (Helminen ym. 2020, 8)

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta tämä kompetenssialue nousee väistämättä esille ja pohdittavaksi kun luontolähtöisiä menetelmiä käytetään asiakastyössä. Näitä menetelmiä voi käyttää asiakastyöprosessin eri vaiheissa esimerkiksi tukemassa vuorovaikutussuhteen rakentamista tai asiakaspalautteen keräämisessä. Toiminnallisuutta ja yhteisöllisiä kokemuksia

luontoon liittyen voi hyödyntää eri tavoin asiakastyössä. Mitkä asiakasryhmät hyötyvät tällaisista toimista, onko asiakkaalla mahdollisuus valita erilaisista luontolähtöisistä palveluista vai voimmeko itse toteuttaa jotain? Miten palvelu rakentuu osaksi asiakkaan omaa palvelusuunnitelmaa ja miten asiakas voi osallistua toiminnan suunnitteluun? Sosionomi käyttää asiakastyössä erilaisia toimintamahdollisuuksia jäsentäessään tutkittua tietoa ja puntaroi hyväksi osoitettujen työkäytäntöjen ja -menetelmien tarjoamia mahdollisuuksia. (ks. Helminen ym. 2020, 8) Erilaisista Green Care – menetelmistä löytyy runsaasti erilaisia hyödyntämismahdollisuuksia ja käytännön esimerkkejä, joihin voi tutustua pohdittaessa niiden soveltamista omassa työssä.

Toteutuksen yhteydessä nousee pohdittavaksi, miten konkreettiset turvallisuuteen liittyvät tekijät on varmistettu niin asiakkaalle kuin työntekijälle? Oman osaamisen kehittämisen näkökulmasta erilaisten luontolähtöisten menetelmien hyödyntämien omassa työssä voi olla oman ammatillisen kehittymisen väylä. Menetelmien käyttö tuo uusia mahdollisuuksia esimerkiksi asiakkaiden kohtaamiseen ja vuorovaikutuksen edistämiseen sekä yhteiseen suunnitteluun asiakkuuden alkuvaiheessa. Jatkossa luontolähtöiset menetelmät voivat olla prosessimaisesti tukemassa asiakkaan kokonaisvaltaista sosiaalista kuntoutumista. Toteutetuissa valmennusryhmissä ongelmakeskeisyyden rinnalla on toteutettu mm. voimavarakeskeisiä toimintamalleja, jotka ovat tukeneet ihmisten selviytymistä omaan elämäntilanteeseen liittyvien haasteiden kanssa.

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

Palvelujärjestelmäosaamisella on tärkeä osa sosionomin asiakasturvallisuutta edistävässä toiminnassa. Sosionomin lainsäädännön ja palveluiden tuntemus mahdollistavat sen, että asiakas tulee tietoiseksi olemassa olevista palveluista ja oikeuksistaan ja hän saa tarvitsemansa avun. Yksittäinen asiakas ei useinkaan ole selvillä monikerroksisen ja usein pirstaleisen hyvinvointipalvelujärjestelmän tarjoamista mahdollisuuksista. Sosionomin on tärkeää hahmottaa palveluiden kokonaisuus ja sen tarjoamat mahdollisuudet asiakkaalle. Hän pystyy löytämään asiakasta tukevat palvelut, ohjaamaan asiakkaan niiden äärelle ja muotoilemaan niistä asiakasta palvelevan kokonaisuuden asiakkaan arjessa. Tässä työssä usein moniammatillinen yhteistyö ja arvioiva työote varmistavat asiakasturvallisuutta. Lisäksi asiakaskunnan ja palvelujärjestelmän tuntemus tuovat sosionomille tietoa ja näkemystä mm. palveluiden riittävydestä, laadusta ja vaikuttavuudesta. Tätä tietoa sosionomin on tärkeää

tuoda esille, samoin kuin asiakaskuntaa rakenteellisella tasolla palvelevia ratkaisuehdotuksia. (Helminen ym. 2020, 9)

Green Care-toiminnassa palvelujärjestelmäosaaminen ja asiakasturvallisuus tulevat esille eri näkökulmista. Oman organisaation ja työpaikan näkökulmasta voidaan tarkastella ja haastaa olemassa olevat käytännöt, miten ne huomioivat tai toteuttavat Green Care -toimintaa. Onko toiminta esimerkiksi kaikin puolin laatujärjestelmän mukaista vakiintunutta toimintaa? Vai onko toiminnan mahdollisuuksia pohdittu ja selvitetty ollenkaan omalla työpaikalla? Käytetäänkö meillä kenties ostopalveluita Green Care -toiminnassa tai onko siihen tarvetta tai mahdollisuuksia? Voimmeko tehdä yhteistyötä tässä asiassa paikallisten palvelujen tuottajien ja muiden asiantuntijoiden kanssa?

Valmennuksen aikana toteutetut esimerkit osoittavat, että ottamalla käyttöön paikallisia resursseja ja muodostamalla moniammatillisen yhteistyön paikallisia malleja voidaan Green Care -toimintaa toteuttaa myös kohtuullisin kustannuksin eikä niistä muodostu toiminnalle ylipääsemättömiä esteitä.

Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen

Asiakasturvallisuuden näkökulmasta on tärkeää, että sosionomi osaa kehittää asiakastyön käytäntöjä, menetelmiä ja palveluprosesseja. Sosionomi osaa tuottaa ja arvioida tietoa asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi. Tutkimus- ja kehittämismenetelmien soveltaminen toimintakäytäntöjen kehittämiseksi ja toimiminen tutkimus- ja kehittämistyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti on tämän osaamisen ydintä. Osaaminen on riittävää asiakasturvallisuus huomioon ottaen, kun sosionomi tietää, että kehittämistyössä sovelletaan tutkimus- ja kehittämismenetelmiä ja että niissä noudatetaan tutkimus- ja kehittämistyön eettisiä periaatteita ja ohjeita. Hän tietää, millaisilla menetelmillä asiakastyötä kehitetään ja että kehittämistä tehdään asiakkaille tarjottavien palveluiden laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi. (Helminen ym. 2020, 11)

Asiakastyön käytäntöjä kehittämällä luonto- ja eläinavusteisin menetelmin sosionomi saa käyttöönsä omia toimintamahdollisuuksiaan laajentavia työvälineitä. Asiakkaan sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ongelmassa tuloksellisuus syntyy aina kokonaisuuden tasolla. Luontoon ja eläimiin liittyvät menetelmät ovat tämän kokonaisuuden osatekijöitä, joiden kautta luodaan vuorovaikutukseen, kohtaamiseen ja omakohtaiseen kuntoutumiseen soveltuvia tilanteita. Vaikuttavuustutkimuksen kautta pyritään tunnistamaan eläin- ja

luontoavusteisuuden liittyvät vaikuttavuusmekanismit. Menetelmien toimivuudesta on saatu jo näyttöä valmennusryhmien parissa kerätyistä asiakaspalautteista.

Green Care -toimintaan liitettynä tämä näkökulma asiakasturvallisuuteen puoltaa käytännön toiminnassa kiinnittämään huomiota oman toiminnan laatuun ja mahdollisten Green Care -palveluntuottajien työn laatuun. Onko toiminta hyvin dokumentoitua, kerätäänkö asiakkailta palautetta ja miten se hyödynnetään? Onko toiminnalla selkeä tarkoitus ja seurataanko tavoitteiden toteutumista ja vaikutuksia asiakkaille?

Lopuksi

Erilaisten Green Care -menetelmien käyttö on ollut tuttua vuosikymmenten ajan erilaisissa sosiaalialan yksiköissä erityisesti laitos- ja palveluasumisessa vaikei toimintaa ole aina tällä nimellä tunnettukaan. Totta on myös se, että menetelmien tavoitteellisuus ja systemaattinen käyttö on vuosikymmenten kuluessa kehittynyt.

Asiakasturvallisuuden näkökulma sosionomin työssä on vielä verraten vähän käsitelty aihe puhumattakaan siitä, mitä se merkitsee Green Care -toiminnan yhteydessä. Olemme hyödyntäneet tässä esityksessämme asiantuntijoiden (Helminen ym. 2020) sosionomin kompetensseihin perustuvaa jäsenystä sekä omia kokemuksiamme asiakasturvallisuuden pohdinnassa. Toivottavasti tämä osaltaan auttaa kiinnittämään huomiota oikeisiin seikkoihin asiakasturvallisuudessa Green Care toiminnassa myös sosionomin työn näkökulmasta. Suomen ja Lapin luonto, sosiaalialan asiakkaiden erilaiset tarpeet ja Green Care -menetelmien monimuotoisuus toivottavasti rohkaisevat sosionomeja menetelmien luovaan käyttöön omassa asiakastyössään.

LÄHTEET

Green Care Finland ry. Turvallisuus. Viitattu 15.9.2020. www.gcfinland.fi/green-care-/menetelmat/turvallisuus

Helminen J., Juujärvi S., Koivisto M., Rinne P. & Rusi M., (2020). Sosionomin (AMK) osaamisen arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto ja Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.9.2020 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-351-3>

KSAK Oy 2020. Luonnollisesti -valmennusmalli tuo Green care -menetelmät osaksi sosiaalista kuntoutusta. Viitattu 15.9.2020. <https://ksak.fi/hankkeet/luonnollisesti-valmennusmalli-tuo-green-care-menetelmat-osaksi-sosiaalista-kuntoutusta/>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812. Finlex. Viitattu 15.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817. Finlex. Viitattu 15.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

SHL 2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

STM (2017). Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategia 2017–2021. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö julkaisuja 2017:9. Viitattu 29.9.2020. <http://urn.fi/urn:isbn:978-952-00-3963-9>

Soini, K. (2014) Green Care -toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohdat. Teoksessa: Soini, K. (toim.) Luonnosta hoivaa ja voimaa: Miten arvioida Green Care -toiminnan vaikuttavuutta. MTT Kasvu 21. Viitattu 29.9.2020. <https://jukuri.luke.fi/bitstream/handle/10024/482135/mttkasvu21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

TTK 2020. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 15.9.2020. <https://ttk.fi/>