

TULE SELLAISENA KUIN OLET

Luontoavusteiseen toimintaan perustuvan
hyvinvointiyrityksen toimintasuunnitelma



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Kevät 2017

Anne Virtanen

Ohjaustoiminnan artenomi (AMK)

Lahdensivu/Visamäki

Tekijä	Anne Virtanen	Vuosi 2017
Työn nimi	Luontoavusteiseen toimintaan perustuvan hyvinvointiyrityksen toimintasuunnitelma	
Ohjaaja	Saija Karevaara	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia liiketoimintasuunnitelma tekijän omalle yritykselle. Yritys on hyvinvointi- ja kuntoutuspalveluja tarjoava yritys, jonka palvelut ovat kohdennettu erityisesti lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille. Kaikki toiminta perustuu luonto- ja eläinavusteisiin menetelmiin, sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan sekä tarvittaessa muihin luoviin, kuten taide- ja käsityömenetelmiin. Suomessa kaikkea luontolähtöistä toimintaa kuvaavaksi käsitteeksi on vakiintunut Green Care eli Vihreä Hoiva.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli viedä askeleen eteenpäin yritysidea, joka oli kypsynyt tekijän mielessä vuosia. Tekijän aiempi sosionomin koulutus, vuosien työkokemus sosiaalialan työstä, ammatillinen tukiverkosto sekä ohjaustoiminnan artenomin koulutus antavat valmiudet rakentaa laadukasta ja ammattitaitoista kuntoutus- ja hyvinvointipalvelua. Tietoperustassa käsiteltiin yritys-, markkinointi-, ja tuotekehitystyön lisäksi luonnon ja eläinten terapeuttisia- ja hyvinvointivaikutuksia sekä niitä hyödyntävistä kuntoutus- ja hyvinvointipalveluista kerättyä tutkimus- ja teorian tietoa.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä oli, että kansainvälistä tutkimustietoa luonto- ja eläinavusteisesta toiminnasta ja sen hyvinvointivaikutuksista on saatavilla yhä kasvavassa määrin. Kiinnostus alaa kohtaan on vahvistumassa myös Suomessa. Laadittu liiketoimintasuunnitelma osoittaa luontolähtöisessä yritystoiminnassa olevan mahdollisuuksia kannattavaan elinkeinoon. Opinnäytetyöprosessi antoi tekijälleen runsaasti tietoa ja osaamista niin yrityksen perustamisen maailmasta kuin luontoavusteisen toiminnan terveys- ja hyvinvointivaikutuksista.

Avainsanat Eläinavusteisuus, luontoavusteisuus, Green Care, hyvinvointi, kuntoutus

Sivut 58 sivua

Author	Anne Virtanen	Year 2017
Subject	Action plan of the company - nature assisted methods	
Supervisor	Saija Karevaara	

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to make an action plan for the author's wellbeing and rehabilitation company. The services of the company are primarily focused on children and youth in child welfare. The activities of the company are centered around nature and animal assisted methodologies, and social pedagogical horse activities. In addition, other creative methods such as art and crafts can also be incorporated. In Finland the concept to describe all nature based methods is called Green Care.

The aim of the thesis was to compose a business plan for the company and motivate the development of the company philosophy, an idea which has been taking form for several years. The author's previous university degree in social services, extensive experience in social work, professional network, and education in crafts and recreation gives a solid foundation to create a qualified wellbeing and rehabilitation business. The theory base of the thesis contains business building, marketing and service design. It also scopes companies that already exist in this field of expertise in Finland. The theory chapter also introduces scientific information regarding therapeutical effects of animals and nature.

The thesis concludes that a significant amount of material regarding nature and animal assisted therapy is already available internationally. Also in Finland the interest towards nature assisted methods in social and health care is increasing. The business plan indicates that a company focused on Green Care methods can provide a profitable living. The thesis process provided the author with great insight into building a company and a deeper understanding about the benefits of green care methods for wellbeing.

Keywords Nature assisted methods, animal assisted methods, Green Care, wellbeing, rehabilitation

Pages 58 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA.....	3
2.1	Luonto terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä.....	4
2.1.1.	Pitkä historia hyvinvoinnin tuottajana	5
2.1.2.	Kiinnostus ja tutkimustieto lisääntyvät myös Suomessa	6
2.2.	Green Care.....	8
2.2.1.	Perustietoa Green Caresta	9
2.2.2.	Seikkailukasvatus osana Green Care -toimintaa	11
2.2.3.	Eko- ja ympäristöpsykologia.....	13
2.3.	Eläinavusteiset menetelmät.....	14
2.3.1.	Eläimen läsnäolo.....	14
2.3.2.	Huolenpito ja empatia	16
2.3.3.	Vuorovaikutus eläimen kanssa	17
2.3.4.	Sosiaalipedagoginen hevostoiminta.....	18
2.3.5.	Hevosavusteinen toiminta Toiskan tilalla.....	20
3	YRITYSTOIMINNAN KEHITTÄMINEN	21
3.1.	Luontolähtöisen toiminnan markkina-asema	22
3.1.1	Kuntoutusta yrittäjältä vai julkiselta palveluntuottajalta?.....	22
3.1.2	Toiminnan vaikuttavuus haasteena ja etuna	24
3.1.3.	Mistä asiakkaat?	25
3.1.4.	Tutkimus kuntien ja yritysten ostopäätöksiä tekevien näkemyksistä... 26	
3.2.	Esimerkkejä jo toiminnassa olevista yrityksistä	29
3.2.3.	Isokummun lammastila	29
3.2.4.	Ponivarikko	32
3.2.5.	Muita alan yrityksiä Uudellamaalla ja muualla Suomessa	34
3.3.	Asiakaslähtöisyys sosiaalialan palveluissa.....	35
3.1.1	Ohjauksesta ja laadusta.....	36
3.1.2.	Vaikuttavuustiedon saamisella on tärkeä rooli	37
4	YRITYKSEN TOIMINTASUUNNITELMAN TOTEUTUS.....	38
4.1.	Ajatusprosessin alku.....	38
4.2.	Alkuperäinen haave ja visio palvelusta	40
4.3.	Aloittavan yrittäjän muistilista	41
4.4.	Tuotekehitys, tuotteistaminen ja palvelumuotoilu	43
4.4.1	Tuotekehitys ja tuotteistaminen	43
4.4.2.	Palvelumuotoilu.....	44
4.5.	Hahmotelmaa oman yrityksen palveluista	48
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	53
	LÄHTEET	55

1 JOHDANTO

Ihmiskunta on läpi historian hoivannut, rentoutunut, rauhoittunut ja virkistynyt niin tietoisesti kuin tiedostamattakin luonnon läheisyydessä. Jos edellä mainittujen lisäksi luonto on sukupolvesta toiseen elvyttänyt, hoitanut ja innostanut, miksemme voisi saada luonnosta myös nykypäivänä elementin, jota tietoisesti ja tavoitteellisesti voi ja kannattaa hyödyntää ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi? Luonto ja eläimet voivat olla osana niin harrastetoimintaa kuin ammatillistakin hoito-, kasvatust- ja kuntoutustyötä.

Luontoympäristöjä tavoitteellisesti hoiva-, hoito- ja kasvatustyössä hyödyntävällä toiminnalla tarkoitetaan erilaisia luonto- ja eläinavusteisia menetelmiä ja palveluja, joilla pyritään edistämään ja ylläpitämään ihmisten hyvinvointia ja terveyttä. Esimerkkejä ovat sosiaalipedagoginen hevostoiminta, terapiakoiratoiminta, puutarhatyöskentely tai vaikkapa kuntoutusta tarjoavat hoivamaatilat. Suomessa yleistynyt käsite kuvaamaan tätä tavoitteellista luontolähtöistä toimintaa on Green Care eli Vihreä Hoiva. (Hirvonen, Nissinen, Skyttä & Uosukainen 2014, 5.)

Opinnäytetyöni aiheena oli laatia toimintasuunnitelma omalle hyvinvointialan yritykselleni. Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen ja tarkoituksena oli konkretisoida yritysideaani todemmaksi tekevä suunnitelma, jota voin todellisesti hyödyntää, kun tulevaisuudessa yrityksen perustaminen tulee ajankohtaiseksi ja mahdolliseksi. Lisäksi tavoitteena oli kartuttaa omaa perustietoa yrityksen perustamisesta, sekä ideologiasta yrityksen palvelutoiminnan taustalla: luonnon ja eläinten hyvinvointivaikutuksista. Opinnäytetyö toimii myös oppaana ja muistilistana siitä, mistä löytää lisää hyödyllistä tietoa, kun yrityksen perustaminen käytännön tasolla on ajankohtaista.

Yritykseni on hyvinvointi- ja kuntoutuspalveluja tarjoava yritys, joka toimii maaseudulla pääkaupunkiseudun läheisyydessä. Suunnittelen yrityksen toimintaa yhteistyössä sosiaalialan ammattilaisen Laura Tähkälän kanssa, jonka kotitilaa Tähkälää Vihdin kunnassa suunnittelemme tällä hetkellä yrityksen toimipaikaksi. Tässä suunnitelmassa palvelut ovat kohdennettu yritystoiminnan aloitusvaiheessa erityisesti lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille. He ovat asiakasryhmä, joista Lauralla ja minulla on runsaasti työkokemusta ja tämän vuoksi myös ymmärrystä heidän palvelutarpeistaan ja lastensuojelupalvelujen toimintatavoista. Lisäksi lasten ja nuorten hyvinvoinnista huolehtiminen ja sen tukemiseen tähtäävien palvelujen kehittäminen on mielestäni tärkeää niin eettisestä kuin yhteiskunnallisesta näkökulmasta.

Yrityksen toiminnassa hyödynnetään olennaisesti luontoa ja eläinavusteisuutta. Valmiudet on käyttää monipuolisesti myös erilaisia taide- ja käsityömenetelmiä. Olen itse kasvanut maalla eläinten parissa, joten toimintaympäristönä se on minulle tuttu ja mieluisin ajatellen myös omaa ammatillista hyvinvointiani ja intressejäni. Sosiaalialan ja ohjaustoiminnan ammattilaisena uskon myös vakaasti eläinten, luonnon ja toiminnallisuuden vertaansa vailla oleviin hyvinvointia tuottaviin ja kuntouttaviin vaikutuksiin.

Vuosien varrella tutkittuani sosiaali- ja terveysalan ammattikenttää, asiakastarpeita ja asenneilmastoa, olen tullut yhä vakuuttuneemmaksi siitä, että luontoympäristön ja eläinten mahdollistama toiminnallisuus on suunta, jota tulevaisuuden palveluissa tulee mielestäni lisätä. Se on kustannustehokasta, vaikuttavaa ja mielekästä niin asiakkaalle, palvelun tuottajalle kuin sen ostajalle ja yhteiskunnalle. Myös asiantuntijapuheenvuorojen mukaan luontolähtöiset terveys- ja hyvinvointipalvelut voivat tarjota uusia ja kustannustehokkaita ratkaisuja sosiaali- ja terveysalan haasteiden hallintaan. Laadukkaan palvelun tarjoamiseksi tarvitaan osaamista, jota huomasin itselläni ja yrityskumppanillani Lauralla jo olevan: sosiaalialan koulutus, kokemusta sosiaalialan kuntoutus- ja hyvinvointialan työstä, ammatillinen tukiverkosto, ymmärrystä asiakaskunnasta ja heidän tarpeistaan sekä kokemusta myös luontoympäristöstä ja eläinten kanssa toimimisesta.

Opinnäytetyöni tietoperustaksi olen valinnut Green Caren sekä luonnon ja eläinten hyvinvointivaikutukset. Painotus on eläinavusteisessa toiminnassa johtuen tulevaan yritykseen valikoituneista palvelutuotteista. Lisäksi seuraavissa luvuissa käsitellään yrityksen perustamista, markkinointia, asiakaslähtöisyyttä sekä tuotekehitystä, erityisesti palvelumuotoilua. Benchmarkkaamista on hyödynnetty tutustumalla jo olemassa oleviin alan toimijoihin ja heidän yritystensä perustamisvaiheisiin, koska oman toiminnan suunnittelussa on hyödyllistä hyödyntää muiden, jo alalla toimivien kokemuksia. Benchmarking on talouselämässä yleisesti käytetty termi ja tuotekehityksen väline, ja tarkoittaa toisten menestyvien yritysten toiminnan seuraamista ja siitä opiksi ottamista (Miettinen 2012).

Vaikka palvelut ovat kohdennettu lastensuojelun asiakkaille, ei tietoperustassa ole avattu sen ammattikenttää tai asiakastarpeita. Tämä johtuu siitä, että opinnäytetyön laajuuden vuoksi tietoperustaa on tarpeen rajata, sekä lisäksi alan ollessa itselleni tuttu koin tärkeämmäksi perehtyä muihin tietoperustassa käsiteltyihin aiheisiin. Lastensuojelusta kiinnostuneelle alasta on kohtalaisen helppo löytää tietoa muista lähteistä.

Opinnäytetyön yhteydessä on laadittu liiketoimintasuunnitelma. Sitä ei kuitenkaan ole esillä Theseus –tietokannassa, koska suunnitelman sisältö on liiketoimintasalaisuus ja näin ollen luottamuksellinen ja jää vain tekijän omaan käyttöön.

2 KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA

Opinnäytetyössä suunnitellun yrityksen toiminta perustuu luonto- ja eläinavusteisuuteen ja niiden hyvinvointia tuottaviin vaikutuksiin. Pohjoismaissa tämänkaltaista toimintaa kuvaavaksi käsitteeksi on yleistynyt Green Care eli Vihreä Hoiva, jonka vuoksi sen käsitettä on myös käsitelty opinnäytetyön tietoperustassa. Eläinavusteisuus on erityisen olennainen osa yrityksemme toimintaa, jonka takia sitä on käsitelty erikseen. Yrityksen toimitilat sijaitsevat hevostilalla, yrityskumppanillani on sosiaalipedagogisen hevostoiminnan ohjaajakoulutus, sekä meidän molempien kokeneisuuden vuoksi erityisesti hevosten kanssa toimimisessa seuraavissa luvuissa on käsitelty erikseen myös sosiaalipedagogista hevostoimintaa. Se on myös yksi yleistyneimmistä ja tunnetuimmista eläinavusteisuuden muodoista sosiaali- ja terveysalalla.

Koska tässä opinnäytetyössä on kyse palvelun ja yritystoiminnan kehittämisestä, käsitellään luvussa 3 myös perusasioita yritystoiminnan kehittämisestä, palvelumuotoilusta, asiakaslähtöisyydestä ja näkökulmia luontolähtöisen toiminnan markkinatilanteesta. Luvussa 3.2 avataan myös kahden jo toiminnassa olevan alan yrityksen toimintaa, koska muilta oppiminen on voimavara, joka kannattaa mielestäni ehdottomasti hyödyntää omaa toimintaa suunniteltaessa. Tietoperustassa on tuotu esille myös luontolähtöisen toiminnan hyvinvointivaikutuksista saatua tutkimustietoa, koska vaikuttavuustiedon saaminen on tärkeää esimerkiksi alan kehittymiselle ja peruste palvelun ostajalle.



Kuva 1. Aamukaste (Eläinsuojelukeskus Tuulispää 2016a).

2.1 Luonto terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä

Luonnon psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset terveyshyödyt ovat tutkimusten mukaan kiistattomat. Mielensterveystyössä puistoja ja luontoalueita sekä kasvien istutusta ja hoitoa on hyödynnetty jo pitkään. Evolutiivisesti ymmärretään, että ihminen on kehittynyt osana luontoa ja kokee siksi monet luonnon elementit turvallisiksi ja rauhoittaviksi. Maataloudessa luonnon parissa toimiminen on ympärivuotista, ja ihmisen tekemiselle palautetta antavaa. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 53.)

Maatilojen käyttö osana sosiaalipalveluiden järjestelmää on suhteellisen yleistä muun muassa Hollannissa, Saksassa, Norjassa ja Ruotsissa. Suomessa maatilojen potentiaalia ei ole vielä laajalti tunnustettu, vaikkakin sosiaalipedagogisen hevostoiminnan muodot ovat jo tulleet laajalti tunnetuiksi lasten ja nuorten palveluiden parissa. Alan kehittymistä vaikeuttaa sen monialaisuus niin Suomessa kuin muuallakin Euroopassa. Vaikka tutkittua tietoa maatilojen ja luonnon elementtien hyödyllisyydestä saadaan jatkuvasti lisää ja kiinnostus alaa kohtaan lisääntyy, kuntouttaviin ympäristöihin liittyvän monivaikutteisuuden ymmärtäminen on edelleen haaste. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 53.)

Kansainvälistä tutkimustietoa luonnon hyvinvointivaikutuksista on havaittavien ja mitattavien fyysisen toimintakyvyn muutosten osalta saatavilla jo melko kattavasti. Tutkimuksissa on osoitettu luontoympäristöjen ja -elementtien positiivisia vaikutuksia muun muassa sykkeen ja verenpaineen alenemiseen, lihasjännityksen ja elimistön stressihormonimäärän alenemiseen, positiivisten tuntemusten lisääntymiseen ja negatiivisten vähenemiseen, parasympaattisen hermoston aktivoitumiseen sekä aktiivisuuden lisääntymiseen ja vihamielisyyden ja masentuneisuuden vähenemiseen. Fysiologisia muutoksia elimistössä on mitattu jo muutaman minuutin jälkeen, joskin muutokset näyttävät syventyvän mitä kauemmin luonnossa oleillaan. (Hirvonen 2014, 24.)

Viherympäristö voi lievittää negatiivisia fyysisiä oireita ja vähentää sitä, kuinka häiritseviksi ne koetaan. Luonto lisää toiminnan ja kokemisen mahdollisuuksia ympäristössä, mikä lisää aktiivisuutta ja sosiaalista vuorovaikutusta. Ahdistuksen, levottomuuden ja masennuksen oireiden lieventymisen lisäksi luontoympäristö ja erityisesti eläinavusteisuus voi toimia apuna tunteiden tunnistamisessa ja sanoittamisessa. Luontoympäristö palauttaa tutkimusten mukaan tarkkaavaisuutta ja keskittymiskykyä muita ympäristöjä tehokkaammin. Luonto on myös yhteydessä luovuuteen ja uusien ideoiden saamiseen. (Ympäristötiedon foorumi 2016, 3.)

2.1.1. Pitkä historia hyvinvoinnin tuottajana

Maatilat ja puutarhat ovat olleet historiallisesti katsottuna pitkään osa hoito- ja hoivalaitosten toimintaa. Merkintöjä luonnon käytöstä kuntouttavana elementtinä on löydetty Hollannista jo 1200-luvulta. Hollanti on ollut selkeästi yksi tärkeimmistä edelläkävijöistä Green Care -toiminnan kehittämisessä. Viimeisten vuosikymmenten aikana toiminnallisten ja yhteisöllisten kuntoutusympäristöjen väheneminen on tapahtunut ennen kaikkea lääketieteellisten hoitomuotojen nopean kehityksen seurauksena. Esimerkiksi mielenterveysongelmiin liittyvät lääkehoidot ovat levinneet laajamittaiseen käyttöön. Toiminnallisuutta sisältävät tukimuodot olivat niin ikään ensimmäisten säästökohteiden joukossa, kun kustannustehokkuutta alettiin korostaa sosiaali- ja terveyspalveluiden johtamisen osana. Lähestymistavat, joissa korostettiin ihmisen kokonaisvaltaista tukemista, jäivät lähinnä yhdistysten ja järjestöjen tekemän työn varaan. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 54–55.)

Nyttemmin on alettu jälleen nähdä, että osa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaista tarvitsee edelleen lääketieteellisen hoidon ohella myös mahdollisuutta osallistua kuntouttavaan toimintaan. Omakohtaisen kokemuksen kautta asiat tallentuvat huomattavasti pysyvämmiin mieleen kuin vain puhumalla käsitellyt. Ottamalla käyttöön paikallisia resursseja ja tarttumalla yhteistyömahdollisuuksiin voidaan luoda taloudellisesti toimivia ratkaisumalleja. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 54–55.)

Yhteistä eri maissa tapahtuneelle kehitykselle näyttää joka tapauksessa siis olleen kokemus toiminnallisten ja yhteisöllisten tukimuotojen tarpeellisuudesta osana sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluvalikoimaa. Suomessakin tavoitteena on voimavaralähtöisten toimintamallien kehittäminen, mihin luonto- ja eläinavusteisuuteen liittyvät menetelmät voivat osaltaan tuoda uusia, kustannustehokkaita ratkaisuja. (Yli-Viikari & Suomela 2016, 60.) Luonto- ja eläinavusteisuus sopii erityisesti niihin tilanteisiin, joissa kommunikaatio ja luottamuksellinen vuorovaikutus on haasteellista tai lääketieteellisen hoidon ja ammatillisen keskustelun rinnalla halutaan saada toiminnallisuuteen ja yhteisöllisyyteen perustuvia keinoja. Toimintamallit ovat voimavarakeskeisiä. Ne mahdollistavat kuntoutusympäristöjen luomisen, joissa ihminen voi tulla esiin omana yksilönään. Ammatilainen saa puolestaan käyttöönsä omia toimintamahdollisuuksia laajentavia työvälineitä. (Green Care Finland 2016a.)

Yli-Viikarin (2011) mukaan uranuurtaja tämän alan tutkimuksessa oli amerikkalainen sairaalarakennusten suunnittelija Roger S. Ulrich, joka 1980-luvulla alkoi selvittää sairaalaympäristön merkitystä potilaiden toipumiseen. Pitkäaikaisten tilastoaineistojen perusteella hän pystyi osoittamaan leikkauspotilaiden toipuvan nopeammin, jos he katselivat luonto- ja maisemanäkymiä sen sijaan, että ikkunasta näkyi ainoastaan vastapäisen rakennuksen tiiliseinää. Maisemanäkymiä katselleet potilaat

olivat sairaalassa keskimäärin vuorokauden vähemmän ja tarvitsivat myös vähemmän kipulääkitystä.

Hartigin tutkimuksessa vuonna 1993 vertailtiin puistomaisella luontoalueella ja kaupunkiympäristössä suoritettua kävelyretken vaikutuksia. Luontokävelyllä olleiden syke ja verenpaine laskivat selvästi nopeammin ja enemmän kuin kaupunkiympäristössä ulkoilleiden. Luontoryhmä myös selviytyi paremmin tarkkaavaisuutta vaativista tehtävistä. Ympäristöllä oli myös selkeitä vaikutuksia ADHD-lapsiin. Luonnossa liikkuminen vähensi näiden oireilua kolmanneksella verrattuna kaupunkiympäristön ryhmään. Sisällä ollut ryhmä selvisi kaikkein heikoimmin; häiritsevä käyttäytyminen tässä ryhmässä oli kolme kertaa yleisempää kuin luontoryhmässä. (Yli-Viikari 2011, 1–2.)

Luonto ja maatila luovat ympäristön myös osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksille. Niin sanotussa hoivamaataloudessa toiminta on yleisesti päivätoimintaa, työelämävalmennusta tai terapiaa. Tärkeänä on pidetty maatilaympäristön poikkeamista normaaleista hoivan ja kuntoutuksen ympäristöistä. Sosiaali- ja terveydenhuollon muihin ympäristöihin verrattuna keskeinen ero on, että maatilat organisoituvat arjen toimintojen ympärille eivätkä niinkään potilaiden ongelmien ja rajoitteiden mukaisesti. Vahvuutena on myös mahdollistaa aitoihin työtehtäviin osallistuminen. Omasta työtehtävästä suoriutuminen onnistuneesti on vahvistanut monen asiakkaan itsetuntoa. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 56.)

2.1.2. Kiinnostus ja tutkimustieto lisääntyvät myös Suomessa

Suomessa toteutetussa Careva-hankkeessa on aiempaa tutkimustietoa hyödyntäen tunnistettu ja määritelty luonnon hyvinvointivaikutuksia. Vaikutusulottuvuuksiksi hankkeessa jäsenyivät rauhoittuminen, stressireaktioista palautuminen ja keskittymiskyvyn elpyminen, havaitseminen ja läsnäolo, mielialojen paraneminen sekä luonnossa tapahtuva aktivoituminen. Eläinten kanssa toimiessa vaikutuksiksi jäsenyivät ensisijaisesti rauhoittuminen, lohtu ja hellyys, sosiaaliset vuorovaikutustaidot sekä aktivoituminen ja vastuunotto. Lasten kohdalla luontoympäristöillä on erityinen merkitys, sillä lapsuuden luontokokemukset heijastuvat myöhemmin aikuisiässä. Alle 12-vuotiaat lapset ovat herkkiä vaikutteille. Tämänikäiset lapset, jotka viettävät aikaa metsäluonnossa yksin tai ystävien kanssa palaavat muita herkemmin luontoon myös aikuisiällä. Tämä voi vaikuttaa positiivisesti mielenterveyteen myös myöhemmällä iällä. On havaittu, että stressaavia elämäntilanteita kohtaavat lapset oireilevat sitä vähemmän, mitä läheisempi luontoyhteys heillä on ollut. (Hirvonen 2014, 24–26.)

Helsingin Sanomien toimittaja Jaana Savolainen kirjoitti pääkirjoituksessaan 3.3.2017 kokemuksista, kun Sipoon terveyskeskus

alkoi viemään potilaitaan metsään. Savolaisen mukaan osallistujilla oli sekä fyysisiä että psyykkisiä vaivoja, joihin lääkärit ja hoitajat uskoivat luonnossa liikkumisen auttavan. Retket saivat tukea maa- ja metsätalousministeriön Terveysmetsä -hankkeesta ja kustannuksia tuli kaikkiaan joitakin tuhansia euroja. Johtavan lääkärin Anders Mickosin mukaan kokemukset olivat niin rohkaisevia, että parhaillaan kootaan uutta ryhmää.

Savolainen (2017) kertoo pääkirjoituksessaan luonnon tutkittuja hyvinvointivaikutuksia, mutta näistä Sipoon terveyskeskuksen metsäretkistä ei ole toistaiseksi tehty lääketieteellisiä tutkimuksia. Ei siis mitattu verenpainetta ennen ja jälkeen metsäretken, eikä mittaustuloksilla voitu osoittaa, että joku tuli terveemmäksi. Tärkeintä hän kirjoittaa olleen sen sijaan ihmisten oma kokemus siitä, että luontoretki teki heille hyvää. Tärkeää oli myös se, mitä tapahtui retkien välillä, eli lisäsikö retki esimerkiksi ihmisten motivaatiota huolehtia itsestään aiempaa paremmin. Monille syntyi tarve liikkua luonnossa säännöllisesti.

”Tämä kertoo jotain terveydenhoidon uusista tuulista. Vaikka lääketiede on terveydenhoidon ydin, ihmisten terveyttä ja hyvinvointia voidaan edistää monella muullakin tavalla”, Savolainen (2017) toteaa. Jos potilas oli ennen hoidon objekti, nykyään hänet nähdään entistä enemmän hoidon subjektina. Jokainen on itse oman terveytensä paras asiantuntija. Ohjattu luontoretki voi olla yksi keino pysäyttää ihminen kuuntelemaan omaa kehoaan ja sitä, mikä tekee itselle hyvää. Se voi kannustaa ottamaan enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnista. Tämä on erityisen tärkeää esimerkiksi kroonisten sairauksien kuten kakkostyypin diabeteksen kanssa eläville. Jos luontoretki auttaa parantamaan elintapoja, se maksaa itsensä takaisin moninkertaisesti.

Helsingin Sanomien pääkirjoituksessa 19.3.2017 Psykiatrian erikoislääkäri Ben Furman käsitteli psykolääkkeiden aiheuttamia haittoja ja että tämän vuoksi lääkkeettömistä hoitomuodoista tulee keskustella avoimesti. Furmanin (2017) mukaan myös Suomeen on rantautunut lääkinnällisiä trendejä, jotka herättävät ristiriitaa ja huolta esimerkiksi psykiatrien keskuudessa. Esimerkkinä hän kirjoittaa olevan Eurooppaan Yhdysvalloista rantautunut trendi, jonka mukaisesti käytöshäiriöistä ja aggressiivisuudesta kärsiville lapsille määrätään psykoosilääkkeitä. Monen psykiatrin mielestä neurolepteja ei haittavaikutustensa vuoksi tulisi lainkaan määrätä tällaisiin ongelmiin. Monien lastenpsykiatrien mielestä myöskään lasten ADHD-ongelmia ei pitäisi poikkeustapauksia lukuun ottamatta hoitaa lääkkeillä. Sen sijaan lapsia pitäisi auttaa oppimaan erilaisia keskittymiseen ja itsehillintään liittyviä taitoja. Lopuksi Furman toteaa, että haitoista huolimatta psyykenlääkkeiden käytöstä tuskin luovutaan koskaan. Kasvava tietoisuus niiden haitoista voi kuitenkin lisätä kaikkien osapuolten kiinnostusta lääkkeettömiin psyykkisten häiriöiden hoitomenetelmiin.

Ympäristötiedon foorumin vuonna 2016 julkaiseman puheenvuoroartikkelin mukaan Suomessa tehdyissä kokeiluissa on jo saatu lupaavia tuloksia Green Care -toiminnan vaikutuksista etenkin erityisryhmien sosiaalipalveluissa ja kuntoutuksessa. Julkaisu on koostettu Luonnonvarakeskuksen professori Liisa Tyrväisen, Sininauhaliiton Tuomo Salovuoren ja Sipoon kunnan Anders Mickosin puheenvuoroista.

Julkaisussa tuodaan esiin, että yhteistyötä kuntien ja palveluita tarjoavien yrittäjien välillä tulisi lisätä luontolähtöisten palvelujen käyttöön ottamiseksi laajemmin. Julkaisussa kerrotaan, että tutkimukset ovat osoittaneet luontoympäristöjen palauttavan stressistä ja parantavan keskittymiskykyä tiiviisti rakennettuja kaupunkiympäristöjä enemmän. Laajoissa väestötason epidemiologisissa ulkomaisissa tutkimuksissa on havaittu, että vihreillä asuntoalueilla myös sairastetaan vähemmän ja kuolleisuus on pienempi. Lähiluonto näyttää lisäävän ihmisten fyysistä aktiivisuutta ja sosiaalisia kontakteja sekä elvyttävän mieltä ja elimistöä.

Luontokontaktien ja luonnon monimuotoisuuden väheneminen on voinut osaltaan johtaa monien ei-tarttuvien sairauksien, kuten allergioiden ja astman yleistymiseen länsimaissa. Luontokontaktin hyödyt liittyvät myös ihon ja suoliston bakteerikannan monipuolistumiseen ja sitä kautta vastustuskyvyn paranemiseen. Itäsuomalaisia koululaisia tutkittaessa havaittiin vähemmän allergioita niillä nuorilla, joilla oli monimuotoista luontoa asuinympäristössä keskimääräistä enemmän. (Ympäristötiedon foorumi 2016.)

Suomessa on tunnistettavissa vasta muutamia yrityksiä, joiden voi katsoa tuottavan kuntouttavan maatilatoiminnan kaltaisia palveluita. Nopeinta kehitystä on tapahtunut hevostiloilla. Sosiaalipedagogisen Hevostoimintayhdistyksen internetsivujen 2013 mukaan Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palveluita tarjoaa noin 70 siihen koulutettua yrittäjää, minkä lisäksi osa koulutuksen suorittaneista ammattilaisista on sijoittunut palkkatyöhön. Yritysten ohella julkisen palvelutuotannon puolella on muutamia maatilaympäristöä hyödyntäviä toimijoita, jotka toimivat lähinnä kehitysvammatyön parissa. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 59.)

2.2. Green Care

Green Care on luontoon ja maaseutuympäristöön liittyvää ammatillista toimintaa, jolla edistetään ihmisten hyvinvointia ja elämänlaatua. Green Care -käsite on vakiintunut pohjoismaissa kuvaamaan kaikkea luontolähtöistä toimintaa eläinavusteisuudesta seikkailukasvatukseen, jonka vuoksi tässä luvussa avataan käsitteen sisältöä tarkemmin.

2.2.1. Perustietoa Green Caresta

Ammattialan osaamisen mukaisesti Green Care -toiminnassa käytetään monia erilaisia eläin- ja luontoavusteisuuden menetelmiä. Näitä ovat muun muassa ratsastusterapia ja sosiaalipedagoginen hevostoiminta, sosiaalinen ja terapeutin puutarhatoiminta, maatiloiden kuntouttava toiminta sekä ekopsykologian menetelmät. Toimintaa harjoitetaan tavoitteellisesti, vastuullisesti sekä ammatillisesti. (Green Care Finland 2016a.)

Hyvinvointia lisäävät vaikutukset syntyvät muun muassa luonnon elvyttävyyden, osallisuuden ja kokemuksellisuuden avulla. Toiminta sijoittuu usein luontoympäristöön tai maatilalle, mutta luonnon elementtejä voidaan tuoda ja käyttää myös kaupunki- ja laitosympäristöissä. Vuonna 2017 Green Care lanseerattiin pohjoismaiseksi laatumerkiksi, joka takaa palvelun ostajalle sen laadun. Luontolähtöisen toiminnan aktiivisena kehittäjänä Suomessa toimii valtakunnallinen yhdistys Green Care Finland ry., joka edistää luonnon ja maaseutuympäristön hyvinvointivaikutuksiin perustuvaa palvelutoimintaa. (Green Care Finland 2016a.)

Green Caren kolme peruselementtiä ovat siis luonto, toiminta ja yhteisö. Näitä elementtejä eri tavoin yhdistämällä ja painottamalla syntyvät Green Care -toiminnan hyvinvointivaikutukset (kuvio 1). Luonto on Green Care -toiminnan tapahtumapaikka, kohde tai väline. Luontoa käytetään edistämään, vahvistamaan tai nopeuttamaan asetettuja tavoitteita. Luontoelementti voi sijaita maalla tai kaupungissa, ja se voi tarkoittaa niin viherkasveja kuin kokonaista metsää. Luonto toiminnan ympäristönä voi olla erämaaluontoa, hoidettua metsää, puistoa, puutarhaa, tai maatila kotieläinsuojineen. (VoiMaa-hanke 2013.)

Eläimet ovat yksi keskeinen Green Care -toiminnan luontoelementti. Toiminta yhdistää ihmisen ympäristöönsä, ja luo mahdollisuuden kokemuksille ja oppimiselle. Luonto tarjoaa virikkeelliset puitteet monenlaiseen tekemiseen ja kokemiseen. Tekeminen tuottaa yleensä mielihyvää ja aktivoi. Luonnossa toimiminen voi olla myös vähäeleistä, kuten maiseman tai eläinten havainnointia ja rauhoittumista. Yhteisö mahdollistaa osallisuuden. Vuorovaikutteisuus kiinnittää yksilön yhteisöön ja voi tuoda hyväksynnän tunteen. Parhaassa tapauksessa yhteisön tuki suojelee terveyttä ja lisää toiminnan vaikuttavuutta ja vahvistaa toiminnalle asetettuja tavoitteita. (VoiMaa-hanke 2013.)



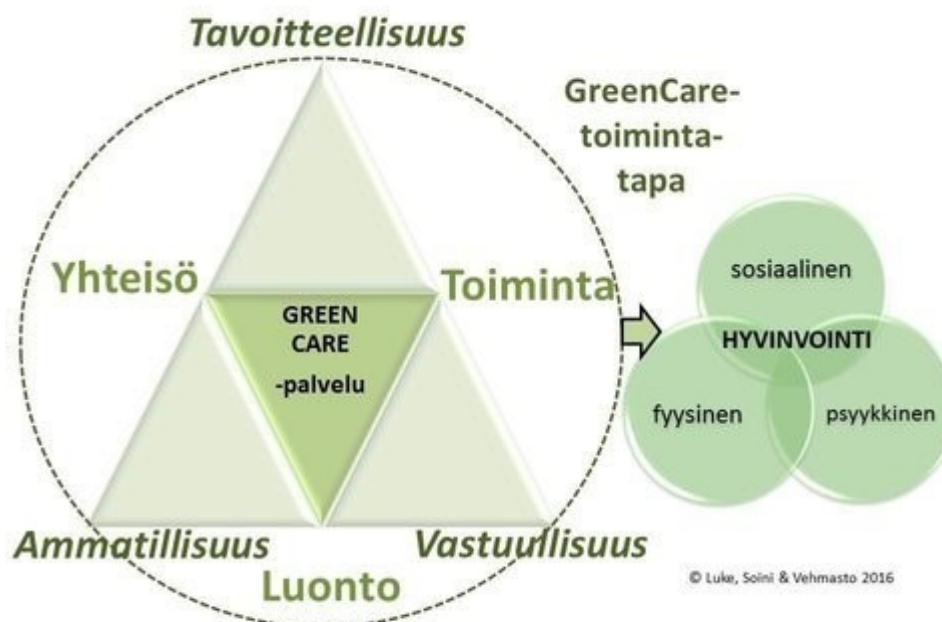
Kuva 2. Lauma (Eläinsuojelukeskus Tuulispää 2015a).

Ihmisten välisen vuorovaikutuksen lisäksi ollaan vuorovaikutuksessa myös luonnon ja eläinten kanssa ja ne antavat mahdollisuuden myös harjoitella omia vaillinaiseksi jääneitä taitojaan niin vuorovaikutus- kuin tunnetasolla; jotain joka on hyvin tärkeää ja tarpeellista erityisesti monelle sijajshuollon lapselle ja nuorelle, jotka välttämättä eivät ole saaneet rakentavaa apua kyseisten taitojen harjoitteluun omasta kodistaan.

Green Care -termin suomenkielisenä vastineena käytetään usein luontohoivan käsitettä. Vaikka luontoa hyödyntäviä menetelmiä on käytetty vuosisatoja, käsitteinä nämä sekä luontolähtöiset palvelut ovat suhteellisen uusia. Luonto voi olla terveyspalveluissa osana itsehoitoa esimerkiksi unettomuuden ja mielenterveyden ongelmien hoidossa. Oleskelu tai liikkuminen luonnossa voi helpottaa stressin, ahdistuneisuuden ja masennuksen oireita sekä auttaa painonhallinnassa. Luontohoiva tarjoaa monia hyötyjä ennaltaehkäisevässä terveydenhoidossa, työkyvyn palauttamisessa ja kuntoutuksessa. (Green Care Finland 2016a.)

Luontohoivaa käytetään Suomessa esimerkiksi lastensuojelussa, sosiaalisessa kuntoutuksessa, vanhusten päivätoiminnassa ja maahanmuuttajien kotouttamistoiminnassa sekä työhyvinvointitoiminnassa. Lasten kohdalla luonto voi rauhoittaa ylivilkkautta ja aktivoida liikkumaan. Käytännössä luontohoiva voi olla esimerkiksi puutarhanhoitoa ja maataloilla toimimista, kalastusta tai eräilyä, eläinavusteisia aktiviteetteja tai luontoon liittyviä kädentaitoja silloin, kun esimerkiksi sää tai ryhmän toimintarajoittuneisuus eivät salli suoraan luonnossa liikkumista. (Green Care Finland 2016a.)

Green Care -toiminta soveltuu erityisesti esimerkiksi asiakkaille, joille keskustelun rinnalle haetaan toiminnallisuutta tai yhteisöllisiä kokemuksia. Luontoavusteisten menetelmien toimivuudesta on tosin hyviä kokemuksia kaikkien ikäryhmien ja monenlaisten kuntoutujaryhmien parissa. Green Care -toimintaan on kehitetty myös monia sovelluksia erilaisia toimintarajoitteita omaaville ihmisille. Erityistä hyötyä voivat saavuttaa myös asiakkaat, joilla kuntoutumiseen liittyy motivaation ongelmia tai tarvetta uudenlaisten ajattelu- ja toimintatapojen löytämiseen. Uuden oppiminen ja taitojen harjoittelu mahdollistuu usein luontoympäristössä, jossa tarjolla on monen tasoisia tehtäviä. Käytännön tuomat kokemukset voidaan ottaa keskusteluun ja käydä yhteisesti läpi niiden merkitystä. Laitosympäristöissä luontoon liittyvät aktiviteetit tuovat normaalin arkielämän tunnetta ja antavat osallisuuden ja voimaantumisen mahdollisuuksia. (Green Care Finland 2016a.)



Kuvio 1. Green Care -toimintatapa (Green Care Finland 2016a).

2.2.2. Seikkailukasvatus osana Green Care -toimintaa

Myös seikkailukasvatuksen käsite liittyy Green Care -toimintaan ja sen elementit tulisivat olemaan läsnä myös oman yrityksen toiminnassa. Seikkailukasvatuksen menetelmiä käytetään niin kouluissa, nuoristotyössä kuin sosiaalityössä ja monenlaisilla koulutustaustoilla, jolloin myös toiminnan toteutustavat, tavoitteet ja painotukset eroavat. Sen rinnalla käytetään yleisesti myös elämyspedagogiikan käsitettä.

Seikkailukasvatuksessa keskeistä on toiminnan tavoitteellisuus, osallistuminen uuteen tilanteeseen, joka haastaa ihmisestä uusia puolia esille, pyrkimys kokonaisvaltaiseen elämykseen, jossa mukana ovat keho ja mieli, toiminnallisuuden sekä rauhallisen olemisen ja kokemisen hetket, kokemusten ja niihin liittyvien merkitysten tietoinen työstäminen. (Hirvonen & Koski 2015.)

Seikkailukasvatuksen menetelmät kehittävät erityisesti fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista itsetuntemusta, sekä vahvistavat yhteistyötaitoja, oma-aloitteisuutta, vastuun ottamista, identiteetin rakentumista ja rohkeutta. Jokaisen vahva osallistuminen tavoitteiden ja toiminnan määrittämiseen sekä vastuunotto omasta ja yhteisestä toiminnasta kuuluu oleellisena osana seikkailukasvatukseen. (Hirvonen & Koski 2015.)

Seikkailukasvatuksessa pyritään tarjoamaan luontaisia tilanteita, joissa yksilö joutuu prosessoimaan omaa tilannetta ja hakemaan uudenlaisia toimintatapoja siihen mennessä vakiintuneiden roolien ja toimintatapojen sijaan. Omakohtaisten kokemusten kautta tapahtuva oppiminen on ihmiselle luontainen tapa uuden tiedon hankkimiseen. Sen tuottamat muistijäljet ovat pysyviä, sillä opittuun asiaan liittyy runsaasti kehon käsittelemää aistitietoa ja kokemuksellisuutta. Kokemuksiin voidaan keskustelun kautta myöhemmin palata, ja luoda kokemuksille sanallinen tulkinta vuorovaikutuksen kautta. (Green Care Finland 2016a.)

Ohjaajan tehtävänä on hakea asiakkaalle sopivan suuruisia kasvun ja oppimisen haasteista, joissa onnistumisen kokemuksia on mahdollista saada. Sopivan tasoinen haasteellisuus innostaa, eikä lamaannuta tehtävän ylivoimaisuuden tai liiallisen helppouden kautta. Erityisesti seikkailukasvatuksen menetelmiä on käytetty lasten ja nuorten tukipalveluissa, joissa haasteena voi olla vaikkapa tunne-elämän ongelma, häiriökäyttäytyminen koulussa tai lastensuojelun tukitarpeet. Seurantatutkimuksissa on todettu seikkailukasvatuksen tukevan erityisesti itsetunnon vahvistumista sekä vahvistavan nuorten päätöksentekotaitoja ja toimintakykyä. Näissä ominaisuuksissa tapahtuneet muutokset myös säilyivät pidemmän ajanjakson seurannassa. (Green Care Finland 2016a.)

Green Care Finlandin (2016a) mukaan Lyytinen ja Ström (2003) käyttivät luontoympäristöön sijoittuvaa toimintaa etsiessään keinoja aggressiivisesti käyttäytyvien nuorten auttamiseen. Tämän ryhmän kanssa keskustelu keskustelun vuoksi ei juurikaan onnistunut. Vuorovaikutus onnistui parhaiten toiminnan yhteydessä, kun se liittyi kiinteästi päivän tapahtumiin. Tällöin myös tunteista voitiin keskustella luontevasti. Projekti tarjosi nuorille mahdollisuuden päästä lähelle luontoa, aistia, kokea ja hiljentyä nauttimaan hetken tunnelmista. Nuoret arvostivat luontoleirejä, ja nauttivat niillä olosta. Tästä oli osoituksensa heidän pitkäpinnaisuutensa ja riidattomuutensa jopa leirin haastavimpina hetkinä. Mahdollisuus purkaa paineita fyysiseen tekemiseen auttoi löytämään vaihtoehtoja keskinäiselle nahistelulle. Tärkeäksi todettiin myös ryhmän pieni koko,

joka antoi mahdollisuuden kahdenkeskiseen kanssakäymiseen. Esimerkiksi melonta hiljaisella ja tyynellä järvellä auttoi virittämään mielen ja nuoren kanssa saattoi keskittyneesti pohtia asioita. Aikaa pitää olla myös käytettävissä, sillä aidot ja spontaanit tilanteet toimivat parhaiten.

2.2.3. Eko- ja ympäristöpsykologia

Eko- ja ympäristöpsykologia muodostavat perustan Green Care-toiminnalle. Se on alkujaan Yhdysvalloissa kehitetty psykologisen teorian ja käytännön haara ja sen mukaan ihmisen ja luonnon hyvinvointi tai pahoinvointi ovat yhteydessä toisiinsa. Ihminen on kautta aikojen pyrkinyt vaikuttamaan ympäristöönsä. Parhaimmillaan ympäristö voi olla osa ihmisen identiteettiä ja kuvastaa omaa arvomaailmaa, jossa ihminen nähdään osana muuta luontoa. (Green Care Finland 2016a.)

Ympäristöpsykologia on tieteenala, joka tutkii ihmisen ja fyysis-sosiaalisen ympäristön välistä vuorovaikutusta. Sen tavoitteena on tuottaa ympäristösuunnittelun käyttöön tietoa, joka tukee ihmisläheisen ympäristön syntyä. Myös ihmisen ja paikan välinen vuorovaikutus on ympäristöpsykologian kiinnostuksen kohteena. Ihminen on aina suhteessa erilaisiin paikkoihin, kuten kotiin, pihaan, lähimetsään, asuinalueeseen tai kotikuntaan. Ympäristöpsykologia korostaa ihmisen ympäristösuhteen olevan muuttuva, kehittyvä ja liikkuva. Ihminen muokkaa ympäristöään ja suhdetta siihen on mahdollista aktiivisesti säädellä. Ympäristöpsykologia puhuu psyykkisestä itsesäätelystä. Luontoa ihminen on käyttänyt kautta aikojen psyykkisen itsesäätelyn välineenä. Luonto on paikka, jossa voi rauhoittua, jäsentää ajatuksia ja palautua stressistä. (Nissinen 2014a, 18.)

Ekopsykologia on ympäristöpsykologian osa-alue, joka keskittyy ihmisen ja luonnon välisen suhteen tutkimiseen. Ekopsykologian mukaan ihminen on osa luontoa. Ikaikainen suhde luontoon on kuitenkin muuttunut yhteiskunnan teollistumiskehityksen myötä yhä eriytyneemmäksi ja irralliseksi arjesta. Ekopsykologian mukaan muutokset ihmisen luontosuhteessa vaikuttavat psyykkiseen terveyteen ja hyvinvointiin. (Nissinen 2014a, 18.)

Luontokokemukseen liitetään usein elpymisen kokemus. Seija Nissisen (2014, 21) mukaan ekopsykologi Kirsi Salonen (2010) erittelee hyvän luontokokemuksen syntymisen edellyttävien tiettyjä elementtejä. Fyysinen ja psyykinen turvallisuus on tärkein perusedellytys, ilman turvallisuuden tunnetta hyvinvointivaikutuksia ei ole mahdollista saavuttaa. Hyväksyntä ja ”kelpaan sellaisena kuin olen” kokemukset ovat osa hyvää kokemusta. Luonnossa ei tarvitse suoriutua tai onnistua, eikä täyttää toisten tai omia odotuksia. Omana itsenä olemisen riittää. Luontokokemuksessa mukana on myös kokemuksellisuus, huomio kiinnittyy kokemukseen itseensä eikä sitä tarvitse tulkita tai analysoida. Myös näitä elementtejä on tärkeää tiedostaa ja pohtia, kun suunnittelee luontolähtöistä kuntoutustoimintaa.

2.3. Eläinavusteiset menetelmät

Monella meistä on omakohtaisia kokemuksia eläinten ”terapeuttisista” vaikutuksista. Näiden vaikutusten ilmaiseminen sanallisessa muodossa ei kuitenkaan aina ole helppoa. Eläinten käyttö erilaisissa terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden tilanteissa on jatkuvasti lisääntymässä, samoin kuin myös tutkimuksellinen näyttö saavutetuista hyvinvointivaikutuksista. Myös ymmärrys vaikutusten taustalla olevista prosesseista on vähitellen syvenemässä.

Tutkimuksissa on todettu, että jo pelkkä eläimen läsnäolo voi saada aikaan ihmisessä rauhoittavia vaikutuksia. Eläimen kosketus ja läheisyys tuovat lohtua ja tukea. Esimerkiksi lasten sairaalokokemuksia on voitu helpottaa ottamalla käyttöön eläinten luontaiset kyvyt elämänilon ja hyvänmielen tuojina. Elimistön toiminnassa ilmeneviä vaikutuksia on mitattu muun muassa kolesterolin ja kortisolin sekä endorfiini- ja oksitosiinitasojen kautta. (Yli-Viikari 2011, 5–8.)

2.3.1. Eläimen läsnäolo

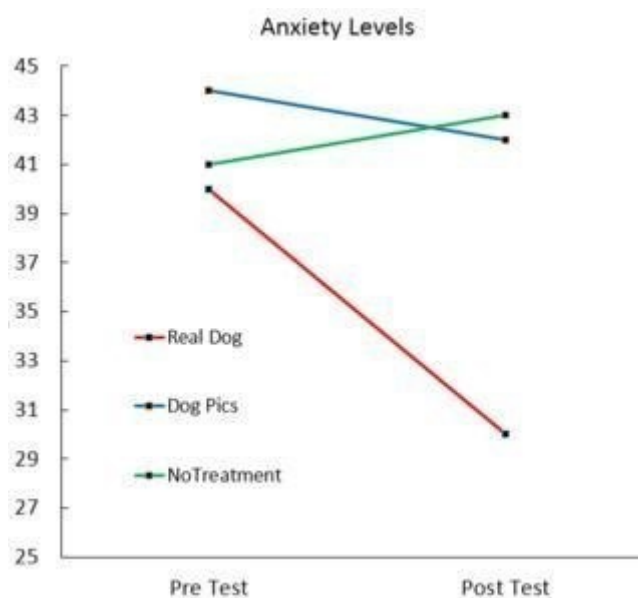
Läsnäolo on eläimille luontevaa. Niiden muisti ja ajattelu toimivat pitkälti assosiaatioiden perusteella, kun taas ihmisellä on kyky siirtyä ajattelun ja tarinoiden varassa menneeseen ja tulevaan. Ihmisen hyvinvointia tukee myös eläimen tuoma rytmitys päivään. Perustarpeet, ravinto, riittävä lepo ja liikunta ovat samanlaisia kuin ihmiselläkin. Rauhoittumista tukee eläinsuhteiden luotettavuus. Eläimen tarjoama lohtu ja läheisyys ovat jatkuvasti saatavilla. Niihin voi turvautua silloinkin, kun ihmissuhteissa on vaikeuksia. Kommunikaatiota helpottaa osaltaan sanojen puuttuminen. Vuorovaikutus, viestiminen ja niihin reagoiminen tapahtuu eläimellä ruumiinkielellä, joka on sanallista vuorovaikutusta aidompaa ja suurempaa. (Yli-Viikari 2011, 5–8.)

Eläin ei myöskään arvioi ja luokittele ihmisiä sosiaalisen aseman ja ulkonäön perusteella. Esimerkiksi koululuokkien maatilavierailujen yhteydessä tämä on tarjonnut mahdollisuuksia ryhmän hiljaisimpien esille tuloon ja heidän itsetuntonsa vahvistumiseen. Rauhoittumisessa keskeisen osuus on eläimen koskettamisella (eläimen lämpö, pehmeys) ja sen läheisyyden kokemisella. Lastensuojelun tapaamisissa, joihin saattaa liittyä suuria jännitteitä, eläin on pelkällä läsnäolollaan tuonut myönteisiä vaikutuksia ja helpottanut vuorovaikutusta osapuolten välillä. (Yli-Viikari 2011, 5–8.)



Kuva 3. Ilo (Eläinsuojelukeskus Tuulispää 2016b).

Eläinavusteisesta terapiasta (Animal Assisted Therapy, AAT) on kysymys silloin, kun terveys- tai sosiaalialan koulutuksen saanut terapeutti käyttää eläimiä työssään apuna. Hoidettavalla on diagnoosi, hoidolla on tavoite ja edistymistä seurataan järjestelmällisesti. Puhumisen ohella voidaan hyödyntää toiminnan ja siihen liittyvien elämysten kautta tapahtuvaa oppimista. Eläimen kanssa työskenneltäessä on mahdollista saada esille myös sellaista tunnetason tietoa, jolle ei vielä ole sanallista ilmaisua. Ratsastusterapia on Suomessa tunnetuin eläinavusteisen terapian muoto. Se on ratsastusterapeutin ja hevosen yhdessä toteuttamaa ja potilaan diagnoosiin perustuvaa kuntoutusta. Terapeutin koulutuksesta riippuen terapiassa painottuvat mm. motoriset, pedagogiset ja psykologiset tavoitteet. (Green Care Finland 2016a.)



Kuvio 2. Koiran läsnäolon vaikutus stressitasoon (Crossman, Kazdin & Knudson 2015, Green Care Finlandin mukaan 2016a).

Yllä olevaan kuvioon 2 liittyvässä tutkimuksessa koiran kanssa vietetyn seurustelutuokion vaikutusta seurattiin standardoitujen psykologisten kysymyssarjojen kautta. Koiran kanssa vietetty tuokio aiheutti koehenkilöillä selkeän stressitason laskun ja myönteisen mielialan vahvistumisen. Vertailuryhmillä käytetyt toimintatavat; yhtä pitkä rauhoittumistuokio koirakuvaa katsellen tai pelkästään rauhoittumiseen keskittyen ei tuottanut vastaavia vaikutuksia. Koiran kanssa tapahtuva seurustelu toimi rauhoittavasti niidenkin henkilöiden kohdalla, joilla ei juurikaan ollut aiempia kokemuksia eläimistä. Eläimillä voi kuitenkin olla tilannekohtaisesti sekä rauhoittavia että aktivoivia vaikutuksia. (Green Care Finland 2016a.)

2.3.2. Huolenpito ja empatia

Eläimistä huolehtiminen on jo sinälläänkin kuntouttavaa. Kokemus siitä, että voi itse antaa toiselle elävälle olennot hoivaa ja huolenpitoa, on ihmiselle merkittävä. Sen sijaan, että olisi hoivan kohteena, rooli muuttuu päinvastaiseksi. Oman olemassaolonsa voi kokea tarpeelliseksi ja vastuun ottaminen eläimen hoitamisesta voi olla hyvin voimaannuttava kokemus. Samalla huolenpito toisesta rytmittää myös omaa arkipäivää: siinä vuorottelevat ravinto, lepo ja fyysinen toiminta. Kykyä empatiaan, toisen ihmisen tai olennon eläytyvään ymmärtämiseen voi harjoitella. Yhteyden tunteminen toiseen auttaa vähentämään omaa erillisyyden kokemusta. Vähitellen vastuunotto toisesta elävästä olennotta voi laajentua muihin ihmisiin sekä myös vastuunottoon omasta itsestään. Myötätunnon herääminen omaa itseään kohtaan on yksi keskeisistä edellytyksistä oman parantumisprosessin käynnistymiselle. Sen kautta voi oppia tunnistamaan omia rajojaan, suojautumaan ja antamaan aikaa omalla parantumiselleen. (Yli-Viikari 2011, 6–7.)



Kuva 4. Tutustumassa (Eläinsuojelukeskus Tuulispää 2016c).

2.3.3. Vuorovaikutus eläimen kanssa

Eläinten sosiaalisen kanssakäymisen säännöt ovat pitkälle samoja kuin ihmisilläkin, siksi eläimet voivat opettaa ihmisille vuorovaikutustaitoja ja auttaa ymmärtämään heidän käytöksensä syitä ja vaikutuksia. Eläinten on koettu olevan ainutlaatuisen hyödyllisiä palautteenantajia, johtuen niiden suorasta, vilpittömästä ja välittömästä reagoinnista. Eläimen reagoidessa ihmisen kehollisiin viesteihin asia voidaan terapeutin tuella ottaa tietoisesti työstämisen pariin. Vuorovaikutustilanne eläimen kanssa saattaa myös edesauttaa asiakkaan omaa kykyä läsnäoloon. Tämä on eduksi, sillä nykyhetkestä avautuvat kuntoutuksessa olennaiset oivaltamisen ja omakohtaisen oppimisen mahdollisuudet. (VoiMaa-hanke 2013.)

Eläimen kanssa tapahtuva vuorovaikutus on myös eläinavusteisen terapian keskeinen voimavara. Eläin soveltuu hyvin harjoitustilanteisiin, koska se on monilta ominaisuuksiltaan riittävän samanlainen ihmisen kanssa, mutta myös riittävän erilainen luodakseen harjoitustilanteeseen vapaan ja kokeilevan ilmapiirin. Ihmisten kanssa toimittaessa vuorovaikutus on aina monimutkaisempaa, toisen käyttäytymistä heijastavaan peilikuvaan tulee helposti mukaan häiriöitä, jotka johtuvat enemmän vastaanottavasta ihmisestä kuin kohteesta itsestään. Esimerkiksi autistiset henkilöt, joilla on vaikeuksia nimenomaan sosiaalisissa vuorovaikutustaidoissa, pystyvät selkeästi viestivän eläimen kanssa toimimaan helpommin. (Yli-Viikari 2011, 7–8.)

Eläimestä, esimerkiksi hevosesta, joka on ihmistä paljon vahvempi, asiakas voi saada itsetunnon vahvistusta. Turvan ja luottamuksen ohella harjoitustilanteisiin liittyy kuitenkin myös riittävä määrä haasteellisuutta ja epämukavuutta. Tämä yhdistelmä motivoi ihmistä tehokkaasti uusien keinojen kokeiluun ja avaa siten mahdollisuuden uuden oppimiseen. Myös ilo ja nauru ovat aina läsnä eläinten kanssa toimittaessa. Terapia ei silloin ole pelkkää vakavaa puurtamista, vaan myös jaettuja ilon hetkiä. Ilon ja naurun kautta on mahdollista laajentaa oman tekemisen ja uskalluksen rajoja; kokeilla jotain, mihin muutoin ei olisi uskallusta. (Yli-Viikari 2011, 7–8.)

Hevosavusteisessa terapiassa on mahdollista saada esille myös sellaista tunnetason tietoa, jolle ei vielä ole sanallista ilmaisua. Laumaeläimenä ja petoeläinten saalistuksen kohteena hevonen on luontaisesti suuntautunut tarkkailemaan ympäristöään ja lajitovereitaan. Havaittu tunnetila tunnistetaan heijastamalla sitä omassa kehossa. Ihmisen olemuksessakin hevonen pystyy tunnistamaan pieniäkin muutoksia. Reagoidessaan näihin hevonen tuo tunnetilan konkreettisesti muodossaan esille. Esimerkiksi ihmisen dominointi- ja kontrollipyrkimykseen hevonen usein reagoi kävelemällä pois tilanteesta. Hevonen antaa kuitenkin helposti myös uuden mahdollisuuden. Muuttuneen tunnetilan ja toiminnan myötä ihminen voi kokea onnistumisen kokemuksen, joka jää pysyvästi mieleen

ja on mahdollista laajentaa myöhemmin myös ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. (Yli-Viikari 2011, 7.)

Harjoitustilanteissa eläinten kanssa on runsaasti tilaa omalle oivallukselle, mutta mukana on myös ohjaaja, joka sanoittaa asioita ja valvoo tilanteen kulkua. Koulutuksen saanut ammattilainen pystyy ottamaan vastaan rajutkin tunnereaktiot ja pitämään tilanteen sekä asiakkaan että hevosen kannalta turvallisissa puitteissa. Eläin tuo siis terapiatilanteisiin uudenlaisia resursseja, joiden avulla voidaan työstää sosiaalisen vuorovaikutuksen taitoja. Tunnetaitojen harjoittelusta on hyötyä tietysti yleisemmälläkin tasolla. Tunnetaitojen merkitystä järjen ja rationaalisen ajattelun rinnalla vähätellään helposti, mutta ihmisen sisäisen kasvun ja kehityksen kannalta tunnetaidoilla on ratkaiseva merkitys. Omien, samoin kuin toisenkin tunneilmausten tunnistaminen ja oikeanlainen reagoiminen niihin ovat tarpeellisia taitoja, jotta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa voi päästä syvemmälle, luottamusta vaativalle tasolla. (Yli-Viikari 2011,7–8.)

Vahvinta tutkimusnäyttöä eläinavusteisen toiminnan ja terapian toimivuudesta on tähän mennessä saatu autismin, käyttäytymishäiriöiden ja psyykkisten ongelmien parissa. Tutkimuksen tuottamiin tuloksiin liittyy kuitenkin edelleen myös hajontaa, mikä kertoo menetelmällisen kehittämisen olevan edelleen tarpeellista. Esimerkiksi eräässä amerikkalaisessa tutkimuksessa seurattiin hevosavusteisen terapian vaikutuksia tunne-elämässään oireilevien, 10–13-vuotiaiden nuorten kuntoutuksessa. Tutkimuksessa ei onnistuttu saamaan esille määrällistä näyttöä, mitä haettiin muun muassa itsetunnon, empatia- ja kontrollikyvyn sekä yksinäisyydentunteen muutoksista. Näin siitäkin huolimatta, että yksilötason laadullisessa seurannassa havaittiin selkeitä positiivisia muutoksia. (Green Care Finland 2016a.)

Palveluntarjoajan, joka tavalla tai toisella hyödyntää luontoympäristöjä ja eläimiä osana asiakastyötä, tulee tehdä ero terapeuttisten interventioiden ja muun luonto- ja eläinavusteisen toiminnan välillä. On eri asia hyödyntää luontoelementtejä ja eläimiä tavoitteellisesti terapian muodossa kuin saada luonnosta ja eläimistä iloa ja virkistystä ilman terapeuttista erityisosaamista. (Hirvonen 2014, 27.)

2.3.4. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta

Tässä opinnäytetyössä suunnitellun yrityksen toiminnassa sosiaalipedagogisella hevostoiminnalla on olennainen osa. Yrityksen toisella jäsenellä Lauralla on kyseisen menetelmän ohjaajakoulutus ja myös minulle hevosten kanssa toimiminen on luontevaa ja mieluista niin harraste- kuin ammatillisessakin mielessä. Koira-avusteisuuden ohella sosiaalipedagoginen hevostoiminta on muodostunut kenties tunnetuimmaksi eläinavusteisuuden muodoksi Suomessa.

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta on ennalta ehkäisevä tai korjaava sosiaalisen kuntoutuksen toimintamuoto, jossa talliyhteisö kokonaisuudessaan ja siellä tehtävä työ on otettu kuntouttavaan käyttöön. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta on korjaavaa, syrjäytymisen ehkäisyyn, sosiaalisen kasvun ja hyvinvoinnin tukemiseen tähtäävää toimintaa. Toiminnan lähtökohtana on ihmisen ja hevosen vuorovaikutus sekä talliyhteisö, jossa toiminta tapahtuu. Toiminnan peruselementit nousevat sosiaalipedagogian teoriasta: yhteisöllisyys, elämyksellisyys, toiminnallisuus ja dialogisuus, aito kohtaaminen. (Sosiaalipedagoginen Hevostoimintayhdistys ry 2015.)

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta perustuu yksilön omaan kokemukseen ja sen kautta oppimiseen ja asioiden oivaltamiseen. Hevosen kanssa toteutetaan yhteisöllistä, kokonaisvaltaista ja osallistavaa toimintaa. Hevosen avulla pyritään näyttämään niiden asioiden tärkeys, joista oma hyvinvointi syntyy, kuten esimerkiksi puhtaudesta, terveellisestä ravinnosta, säännöllisistä ruoka-ajoista, sopivasta liikunnasta ja riittävästä levosta. (Sosiaalipedagoginen Hevostoimintayhdistys ry 2015.)



Kuva 5. Ystävä (Eläinsuojelukeskus Tuulispää 2015b).

Hevostiloille sijoittuva sosiaalipedagoginen hevostoiminta lähti Suomessa liikkeelle 1990-luvun lopulla, jolloin Kuopion yliopiston aloitteesta alettiin hakea uudenlaisia ratkaisuja lasten ja nuorten pahoinvoinnin ja syrjäytymisen ongelmiin. Onnistuneita kokemuksia tuottaneiden kehittämishankkeiden myötä aloitettiin nopeasti myös toimialan koulutus. Tärkeimpiä asiakasryhmiä ovat tähän mennessä olleet tuen tarpeessa olevat lapset ja nuoret: kuntien lastensuojelu, palvelutalot ja perhekodit sekä yksityiset asiakkaat. Palvelun ostamisen perusteena voi olla muun

muassa koulunkäynnin ongelmatilanteet tai lastensuojelun tukitarpeet (Mustonen 2008; Orava 2010.) Talleilla tapahtuvalla toiminnalla on tuettu myös aikuisten päihde- tai mielenterveyskuntoutujien toimintakyvyn palautumista. Hevosten ohella tiloilla on usein myös muita kotieläimiä, joiden avulla voidaan vastata asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 59.)

2.3.5. Hevosavusteinen toiminta Toiskan tilalla

Hevosalan osaamiskeskus Hippolis kirjoitti marraskuussa 2016 nettisivuillaan Hevosyrittäjäuutisten marraskuun tapahtumasta, jossa pääteemoina olivat hevosavusteinen toiminta ja tulevaisuuden visiot avustajaeläinten käytöstä. Avaan artikkelia seuraavaksi tarkemmin siksi, että siinä on tuotu esiin monta hyvää näkökulmaa, jotka on otettava huomioon eläinavusteista toimintaa suunniteltaessa, sekä Toiskan hevostoiminnasta vastaavan Teea Ekolan toiminnan aloittamiseen liittyviä kokemuksia.

Hevosyrittäjäuutisten tapahtuma järjestettiin Ilmajoella Toiskan tilalla, jonka kokonaisuus koostuu ammatillisesta perhehoidosta, hevostoiminnasta ja Green Care -palveluista. Hevosavusteista toimintaa on siellä kehitetty määrätietoisesti oman näköiseksi, ja artikkelissa kerrotaankin nykyään puhuttavan Toiskan mallista.

Hippoloksen (2016) artikkelin mukaan Ekola painotti tapahtumassa, että Green Care -toiminnassa tärkeää on luoda ilmapiiri, joka mahdollistaa onnistumisen ja epäonnistumisen. Yhteisön ja rakennetun ympäristön tulee tarjota fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti turvallinen toimintaympäristö. Tavoitteena on oppimisen mahdollistava tila. Miljöö on oltava viihtyisä ja toimiva. Aito ja läsnäoleva kohtaaminen on luottamuksellisen asiakassuhteen perusta. Ekolan mukaan hän on saanut huomata työssään, että nähdyksi ja kuulluksi tuleminen alkavat kantaa asiakasta nopeasti. Hän toteaa myös, että yksi tärkeimmistä asioista kun lähdetään tekemään hyvinvointipalvelua on työntekijän suhde hevoseen.

Toiskassa kokonaisuutta tarkastellaan neljän portaan kautta. Laadukkaan, tehokkaan ja eettisesti tuotetun palvelun taustalta löytyvät näkökulmat palvelun tuottajan, hevosen, ympäristön ja yhteisön sekä asiakkaan hyvinvointiin. Ekola muistutti tapahtumassa, että asiakkaan hyvinvointi lähtee palvelun tuottajan hyvinvoinnista. Arvot ja yrittäjyys kulkevat Toiskassa käsi kädessä. Hevosyrityksissä talousasioiden tärkeys unohdetaan liian usein ja rakkaus hevoseen koetaan tärkeimmäksi motiiviksi. Yrityksen taloudellinen hyvinvointi on kuitenkin laadukkaan ja eettisen palvelun lähtökohta. Ekola peräänkuulutti tunnistamaan myös yrittäjän fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin tekijät, yrittäjän sisäisen motivaation. (Hippolis Hevosalan osaamiskeskus 2016.)

Hevosyrittäjäuutisten tapahtumassa Turun yliopiston tutkijatohtori Jussi Lehtonen puhui avustajaeläinten ja hevosten roolista tulevaisuudessa. Lehtonen tutkii osana Eläinten toimijuus yhteiskunnassa -hanketta avustajaeläinten käyttöä vanhusten hoidossa 2040-luvulla. Lehtosen mukaan yhteiskunta, yksilö ja organisaatiot muuttuvat koko ajan ja ihmisten arvot vaikuttavat tulevaisuuteen. Eläinten rooli on muuttunut suomalaisessa yhteiskunnassa entisajan työntekijästä kumppaniksi.

Tietoisuus eläinten kognitiivisista taidoista on lisääntynyt. Uusimpien tutkimusten mukaan eläin ei toimi pelkästään vaistojen varassa, vaan oppii myös muilta eläimiltä ja ihmiseltä. Yhtenä tulevaisuuden kuvana Lehtonen näki ihmisten etääntymisen luonnosta ja eläimistä. Trendissä piilee mahdollisuus: hevosalalle aukeaa mahdollisuus käyttää henkisen hyvinvoinnin, luontosuhteiden ja liikuntaharrastuksen tarpeet edukseen. Ikärakenteen muuttumisen myötä seniorien palveluille on kysyntää. Lehtosen mukaan avustajaeläinten hyödyntämiseen erikoistuneelle vanhuskylälle tai senioreille kohdennetuille ratsastustunneille voi olla kysyntää jo yllättävänkin pian. Lehtonen kannusti kyseenalaistamaan totuttuja toimintamalleja ja asioita. (Hippolis Hevosalan osaamiskeskus 2016.)

Artikkelin avulla tutustuttuani tarkemmin Hevosalan osaamiskeskukseen huomasin heidän tarjoavan runsaasti materiaalia ja luentoja hevosalan hyvinvointiyrittäjyydestä, joissa on itselleni varmasti runsaasti hyödynnettävää myös tulevaisuudessa oman yritykseni toiminnan suunnittelussa.

3 YRITYSTOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Yrittäjäksi aikovalta edellytetään monipuolista osaamista. On tunnettava yrityksen toimiala, osattava tuotanto, markkinointi ja hallittava talousasioiden hoito. Myös yrityksen toimintaympäristön, markkinoiden ja kilpailijoiden tuntemus on tärkeää. Tärkeä voimavara on ammattitaito, joka muodostuu koulutuksen ja kokemuksen kautta. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse osata, ammattitaitoa voi myös ostaa ulkopuolelta. (Yrittäjät 2011.)

Koska tässä opinnäytetyössä on kyse palvelun ja yritystoiminnan kehittämisestä, käsittelee tämä luku perusasioita yritystoiminnan kehittämisestä, palvelumuotoilusta, asiakaslähtöisyydestä ja näkökulmia luontolähtöisen toiminnan markkinatilanteesta. Olen avannut myös kahden jo toiminnassa olevan alan yrityksen toimintaa, koska muilta oppiminen on voimavara, joka kannattaa mielestäni ehdottomasti hyödyntää omaa toimintaa suunniteltaessa.

Jokainen yritys tarvitsee toimintansa perustaksi kantavan toiminta-ajatuksen ja uskoa omaan liikeideaan, sekä valmiutta ja asennetta tehdä

paljon töitä sen eteen. Hyvä yritysidea ja sen pohjalta rakennettu toimiva liikeidea yhdistettynä osaavaan yrittäjään luovat yritystoiminnan onnistumisen edellytykset. Liikeidea on hyvä pukea liiketoimintasuunnitelmaksi, jossa arvioidaan suunnitellun liiketoiminnan kannattavuutta ja menestymismahdollisuuksia. Menestyvä yritystoiminta perustuu huolelliseen suunnitteluun, jolla voidaan vähentää huomattavasti yritystoimintaan liittyviä riskejä. Suunnittelun on katettava koko yritystoiminta. (Yrittäjät 2011.)

3.1. Luontolähtöisen toiminnan markkina-asema

Luonnon käytöllä sosiaali- ja terveysalan työssä on pitkä historia, mutta viime vuosikymmenten aikana se on jäänyt unohduksiin alan alettua korostaa palveluissaan lähinnä lääkinällisyyttä ja keskustelua. Vaikka nyttemmin asenneilmasto on vähitellen muuttumassa, liittyy luontolähtöisen toiminnan markkina-asemaan edelleen joitakin haasteita, joihin liittyviä näkökulmia on käsitelty tässä luvussa.

3.1.1 Kuntoutusta yrittäjältä vai julkiselta palveluntuottajalta?

Kunta-asiakkaiden toivotaan edelleen tehostavan muun muassa lastensuojelun avohuollon toimenpiteitä, siten vähentävän kuntataloudelle kalliiksi tulevia ja inhimillisesti raskaita lastensuojelun sijoituksia. Toiminnan laajenemista ovat kuitenkin rajoittaneet useat tekijät. Näistä tärkeimpiä on kuntien viime vuosien huono taloustilanne, joka on pakottanut kunnat karsimaan toimintamenojaan. Samalla kuitenkin tiedetään varhaisten tukitoimenpiteiden olennainen merkitys niiden lasten ja nuorten kehitykselle, joilla on erityistarpeita. Myöhemmässä vaiheessa ongelmiin on huomattavasti vaikeampi puuttua, jolloin yhteiskunnalle aiheutuvat kustannukset saattavat moninkertaistua. Osaltaan saattaa olla myös kysymys viranomaisten arkuudesta lähteä kokeilemaan uudenlaisia palvelumuotoja, joissa toiminnallisuus ja ryhmämuotoisuus ovat keskeisinä vaikuttavuuselementteinä. Nykyisessä palvelutarjonnassa vallitsevat lääkehoidon ohella keskusteluun perustuvat yksilöterapien muodot. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 59.)

Uuteen ja edelleen muotoutumassa olevaan toimialaan liittyy omat kehitystarpeensa. Muun muassa hinnoitteluun kohdistuu jännitteitä. Osa yrittäjistä saattaa myyntiä edistääkseen pyrkiä hinnoittelemaan palvelut liian edullisiksi. Alihinnoittelu estää kuitenkin yritystoiminnan kehittämisen ja aikaa myöten vaarantaa toiminnan jatkuvuuden. Kustannusten muodostumiseen liittyy edelleen myös kysymys kuntoutusjakson riittävästä pituudesta, jonka kuluessa tavoitellut vaikutukset on mahdollista sekä saavuttaa että vakiinnuttaa asiakkaan elämässä. Toimenpiteiden riittävän pitkäjänteisyyden tarve korostuu

varsinkin niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla on taustallaan pitkä historia tukitoimenpiteitä ja laaja joukko niiden parissa kohdattuja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostaminen vie silloin pidempään. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 59–60.)

Kehittyvällä toimialalla nousee esille myös julkisen palvelutuotannon, alan järjestöjen sekä hoiva-alan yrittäjien välinen työnjako. Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palveluita, samoin kuin kuntouttavaa maatilatoimintaa tuottaa nykyisellään muutama julkisen puolen toimija. Ongelmana tällä puolella ovat lähinnä eläinten ja kasvien jatkuvasta, ympärivuotisesta hoidosta aiheutuvat kustannukset. Yksityinen yritys voi hyödyntää toimintaympäristöä joustavammin erilaisiin käyttötarpeisiin, jolloin ylläpidosta aiheutuvat kustannukset jakautuvat eri toiminnoille. Julkisen puolen ratkaisuna on ehkä painottua niihin luonto- ja eläinavusteisuuden toimintamalleihin, joissa ylläpidon vaatimukset ovat kaikkein helpoimmin hallittavissa. Näin on menetelty esimerkiksi maatilatoimintaa harjoittavissa kehitysvammatyön kohteissa. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 59–60.)

Suomen Sosiaali- ja Terveys ry SOSTE kirjoitti loppuvuodesta 2016 verkkosivuillaan Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksesta. Uudistus on pääministeri Juha Sipilän hallituksen tärkeimpiä reformeja ja sen on tarkoitus astua voimaan 1.1.2019. Uudistuksessa kaikki julkiset sosiaali- ja terveyspalvelut kootaan yhden johdon eli maakunnan alaisuuteen. SOSTE:n mukaan julkisen palvelutuotannon rinnalle tarvitaan järjestösektorin ja yksityisten yritysten tuottamia palveluita. Kansallisesti ja maakunnissa on huolehdittava siitä, ettei sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotanto yksipuolistu.

Sosiaali- ja terveysministeriön virkamiesesityksen (10.10.2016) mukaan osana uudistusta säädetään valinnanvapauslainsäädäntö. Sen myötä käyttäjä voi itse valita palveluiden julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottajan. Valinnanvapaus on jatkossa pääsääntö perustasolla ja soveltuvin osin käytössä erikoistason sosiaali- ja terveyspalveluissa. Ensimmäisessä vaiheessa otettaisiin lisäksi käyttöön asiakasseteli, jolla parannetaan säännöllisten kotiin annettavien palvelujen saatavuutta. Tietyille laajemmin palveluita tarvitseville otettaisiin käyttöön henkilökohtainen budjetti. Toisessa vaiheessa valinnanvapauden palveluvalikoima laajenisi. Tällöin mahdollisesti voitaisiin perustaa laajan palveluvalikoiman sosiaali- ja terveyskeskuksia. SOSTE korostaa, että tuleva valinnanvapausjärjestelmä on rakennettava sellaiseksi, että pienten ja keskisuurten toimijoiden mahdollisuudet toimia sote-markkinoilla turvataan. Verkostojen ja kumppanuuksien luominen on tehtävä mahdollisimman helpoksi lainsäädännöllä. (Soste 2016.)

3.1.2 Toiminnan vaikuttavuus haasteena ja etuna

Käyttöönoton ongelmana on Suomessa pidetty ennen muuta luontolähtöisen toimintaan liittyvän vaikuttavuustiedon vähäistä saatavuutta. Muissa maissa toiminnan kehittämisen kannustimena on ollut enemmänkin pyrkimys olemassa olevien ongelmien ratkaisemiseen ja oivallus kahden toimialan yhdistämisestä syntyvistä mahdollisuuksista, koska tieto muodostuu vasta kun menetelmät otetaan käyttöön. Tässä suhteessa lääketieteellisten hoitomuotojen ja toisaalta ihmisen kokonaisvaltaiseen selviytymiseen liittyvien tukimuotojen välillä on nähtävissä selkeä ero ja kilpailu vaikuttavuustiedon määrästä niiden kesken on sinänsä epärealistinen aihe. Lääketieteelliset hoidot kehitetään kokeellisissa olosuhteissa, ja niiden tehokkuus todennetaan ennen menetelmien käyttöönottoa. Maatalaympäristöjen kuntouttavan käytön kehittäminen tapahtuu käytännön tasolla, ja vaikuttavuustietoa alkaa kertyä vasta aikaa myöten. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 60.)

Sosiaalisen ja psyykkisen kuntoutumisen puolella vaikuttavuus syntyy hoitokokonaisuuden tasolla. Luontoon ja eläimiin liittyvät keinot katsotaan nimenomaan kuntoutumisen osatekijöiksi, joiden tehokkuus syntyy siitä, että ne yhdistetään asiakas- ja tilannekohtaisesti mielekkäällä tavalla muuhun ammatilliseen kuntoutusosaamiseen. Vaikuttavuustietoa syntyy siten vasta osana menetelmien käyttöönottoa, kehittämistä ja ammatillisesti syvenevää osaamista. Laboratorio-olosuhteissa ei voida määritellä niiden käyttökelpoisuutta ja tehdä käyttöönottoon liittyviä päätöksiä sen perusteella. (Suomela & Yli-Viikari 2016, 58.)

Ympäristötiedon foorumin asiantuntijapuheenvuorojen (2016) mukaan laajojen luonnon terveys- ja hyvinvointivaikutusten selvitysten seurauksena Suomessa päätuloksena esitettiin, että Suomeen tulisi perustaa kansallinen Luonto lähelle ja terveydeksi -ohjelma, joka edistää terveys- ja hyvinvointivaikutusten hyödyntämistä yhteiskunnan eri sektoreilla. Toimintaohjelman ydintavoitteita ovat sairauksien ehkäiseminen, luonnon käytön lisääminen sosiaali- ja kasvatustyön tukena sekä kannattavan elinkeinotoiminnan rakentaminen terveyshyödyistä.

Asiantuntijapuheenvuorojen mukaan luonnon tarjoamia hyötyjä tulisi ymmärtää laajemmin päättäjien keskuudessa. Myös kansalaisten tietämystä luonnon todennetuista terveyshyödyistä tulee lisätä. Sote-palveluissa tulisi ennakkoluulottomasti tehdä luontolähtöisten palvelujen kokeiluja, ottaa niitä laajemmin käyttöön ja hyödyntää lisääntyvät mahdollisuudet. Jo olemassa olevat hyvät esimerkit sekä niiden menestystekijät tulisi tunnistaa kattavasti. Esimerkiksi syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen tarjoaisi mittavia säästöjä. Asiantuntijapuheenvuoroissa todetaan, että Suomella olisi mahdollisuus profiloitua luontolähtöisten palvelujen edelläkävijäksi myös maailmanlaajuisesti. (Ympäristötiedon foorumi 2016.)

3.1.3. Mistä asiakkaat?

Kuten varmasti monet yksityisen sosiaali- ja terveysalan yrityksen tai toiminimen perustaneet, myös itse koen yhdeksi haastavimmaksi ja työläimmäksi osioiksi potentiaalisten palvelujen ostajien kartoituksen ja asiakasohjautuvuuden hahmottamisen. Kohderyhmä on pirstaloitunut, eikä ole yhteistä foorumia, josta tavoittaisi kaikki alueella olevat mahdolliset ostajat, kuten lastensuojelun niin julkisen kuin yksityisenkin puolen edustajat. Jokaista täytyy lähestyä erikseen. Hajanaisesta ja isosta kentästä on haastavaa saada selville mistä edes lähteä liikkeelle. Yritystoimintaa suunniteltaessa yksi tärkeimmistä lähtökohdista on kysynnän ja potentiaalisten ostajien kartoittaminen, mutta tässä opinnäytetyössä oman yrityksen kohdalla ei ole tarkemmin niitä vielä selvitetty. Tähän tehtävään, eli markkinatutkimuksen tekoon tullaan palaamaan, kun toiminnan käynnistäminen on käytännön tasolla ajankohtaista ja palvelu sisältöineen, nettisivuineen ja esitteineen on valmiimpaa.

Uusien asiakkaiden etsiminen on läsnä yrittäjän arjessa tosin lähes jatkuvasti, vaikka alkuun olisikin toiminnassa jo päästy. Tässä haasteessa auttaa mielestäni erityisesti aktiivinen verkostoituminen ja muilta kysyminen sekä tietenkin oma kartoitustyö ja mahdollisten ostajien lähestyminen suoraan. Opinnäytetyöprosessin aikana olen keskustellut myös Helsingin lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa siitä, miltä suunnittelemani palvelu heistä kuulostaa ja onko heidän näkemyksensä mukaan sitä halua ja mahdollisuutta lastensuojelussa ostaa. Sosiaalityöntekijät ovat poikkeuksetta olleet hyvin innoissaan ajatuksestani ja suhtautuneet siihen mielenkiinnolla ja kannustavasti. Heidän mukaansa lastensuojelulla on hyvät mahdollisuudet ostaa palvelua ja sen hyödyllisyyttä ei ole vaikeaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille vakuuttaa.

Jenna Orava (2010) käsitteli Itä-Suomen Yliopiston erityispedagogiikan pro gradu -tutkimuksensa Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan päämäärä ja toteutus tuloksissa asiakasohjautuvuutta sosiaalipedagogisen hevostoiminnan palveluissa. Oravan tutkimustulosten mukaan asiakkaat tulivat palveluun mukaan joko omasta mielenkiinnostaan tai huoltajien toiveesta, hevostoiminnan ohjaajan omien kontaktien tai asiakassuhteiden kautta, tai sitten jonkun erillisen tahon lähettämänä tai ohjaamana. Lähettävä tai ohjaava taho kuului esimerkiksi opetus-, terveys- tai sosiaalialaan. Asiakkaan toimintaan ohjaava taho oli siis esimerkiksi koulu, sairaala tai kuntoutuspsykologi, sosiaalitoimi tai lastensuojelu. Asiakas saattoi tulla toimintaan myös esimerkiksi vammaispalveluohjaajan, kehitysvammahuollon, erityishuoltopiirin tai kehitysvammaisten tukiyhdistyksen kautta. Toimintaan ohjaaviksi tahoiksi mainittiin lisäksi nuorisotoimi ja seurakunta.

3.1.4. Tutkimus kuntien ja yritysten ostopäätöksiä tekevien näkemyksistä

Fluente kumppanit Oy:n asiantuntijat Arja Ranta-aho ja Tarja Pietiläinen laativat vuonna 2011 Green Care Finland ry:n ja Sitran tilauksesta tutkimuksen kuntien ja yritysten ostopäätöksiä tekevien näkemyksistä Green Care -hoivapalveluja kohtaan Suomessa. Fluente kumppanit Oy on hyvinvointialan konsultoinnin myynti- ja markkinointiyritys. Aavaan seuraavaksi tutkimuksen tuloksia, koska se kertoo osaltaan luontolähtöisten palveluiden markkinatilanteesta ja ostajien näkemyksistä. Tämänkaltaisten tutkimusten tuloksia voin hyödyntää omaa palveluni suunnittelussa.

Tutkimusaineisto koostui 14 kunnan sekä 11 suuren tai keskisuuren yrityksen vastauksista. Kuntavastauksissa vastaajissa oli eniten tulosaluejohtajia ja vastuupäällikköjä. 27 vastaajasta 6 oli kuullut aiemmin Green Care -palveluista. Tiedon he olivat saaneet pääosin palveluntuottajalta itseltään sekä ammatti- ja työyhteisöjen kautta. Tutkimuksen mukaan palveluja ei-tuntevat toivoivat viestintäkanaviksi työhön liittyviä tilaisuuksia sekä internettiä ja he toivoivat palveluntarjoajien omia esittelyjä. Kuntahankinnan näkökulmasta Green Care -palveluilla tulisi olla selkeästi määritellyt asiakasprofiilit sekä tavoitteet. Tuloksellisuutta ja asiakkaiden hoiva- ja kuntoutusprosessia tulee seurata ja arvioida Sote-kentällä tunnetuilla menetelmillä ja kriteereillä. Tutkimuksen mukaan luontolähtöiset hoiva- ja kuntoutuspalvelut vastaavat parhaiten ikä-ihmisten ja avohuollon kehitysvammaisten tarpeisiin, mutta myös lapsiperheet, perhehoitoa tarvitsevat, päivätoimintojen ja asumispalveluiden nuoret sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujat nostettiin esiin. Toisaalta eniten hyötyjiksi oli nostettu esiin nuoret sekä aikuiset mielenterveyskuntoutujat.

Tutkimuksessa esitettyjen kuntavastausten johtopäätösten mukaan Green Care -palveluiden erityisyys ostajalle syntyy vertailemalla tavanomaiseen vastaavaan ja kilpailevaan tarjontaan. Yritysten on pystyttävä osoittamaan palvelunsa erityisyys, eli tarvitaan palvelumuotoilua. Yritysten on tuotteistettava ja kohdennettava palvelut asiakasprofiileille, joille kunta on järjestämistä vastuussa. Ostajat tarvitsevat myös lisää tietoa. Hankintaa sisällöllisesti valmistelevien, esimerkiksi palveluohjaajien rooli on suuri, heidän on tunnettava palvelut. Heille on hyvä järjestää vierailuja ja kokeiluja, jotka tuottavat positiivisen kokemuksen palvelusta ja osaamisesta. Julkisissa sote-palveluissa palvelun osto ja käyttö ovat voimakkaasti kytköksissä asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja maksatuskäyttöihin. Nämä vaikuttavat sekä hinnoitteluun että ostettaviin määriin.

Yritysvastaajista luontolähtöisiä palveluja ei tutkimuksen mukaan tuntenut juuri kukaan, mutta tietoa oltiin kiinnostuneita vastaanottamaan eniten internetin, työhön liittyvien tilaisuuksien sekä yleismediasta.

Luontolähtöiset palvelut sopivat kyselyn mukaan parhaiten työhyvinvointipäivien teemaksi, muutosväsymyksen estämiseen ja tiimien yhteishengen parantamiseen. Tuntematon palvelu on helpointa ostaa kertaluontoisella tutustumiskerralla.

Eniten luontolähtöisten työhyvinvointipalveluiden ostamiseen vaikutti todennettu vaikuttavuus työhyvinvointiin, yhteensopivuus yrityksen työhyvinvointisuunnitelman kanssa sekä se, että palvelu on KELA-korvaavuuden piirissä. Eniten palvelusta hyötyisivät uupumista osoittavat, muutosesiimiehet ja asiakastyötä tekevät. Lisäarvon tuojana luontolähtöisistä hyvinvointipalveluista yritykset haluavat eniten positiivisen ilmapiirin vahvistumista, yksilön vastuunoton paranemista omasta hyvinvoinnistaan, sekä työyhteisön konfliktiherkkyden vähenemistä. Nousussa oli myös psyykkisten energiavarantojen lataaminen, yksilöllisen uudistumiskyvyn vahvistaminen, ja vahvistuskäyvyn lisääntyminen stressiä ja uupumusta vastaan.

Tutkimuksen mukaan viestinnässä yrityksiä ei puhuttele esimerkiksi sote-kieli, joten markkinointi on kohdennettava yrityksille erikseen. Uutuusarvo on tuotava selkeästi esiin. Yritykset haluavat todentaa ja mittaroida palvelun vaikuttavuutta. Mitä suunnitelmallisempaa yrityksen henkilöstötoiminta on, sitä suurempi valmius myös Green Care -toiminnan tarjoajalla on oltava suunnitella työhyvinvointiohjelmaa yrityksen henkilöstöammattilaisten kanssa yhdessä. Palvelun hinta määräytyy lopulta neuvoteltaessa, myyjällä on oltava hinnoittelumekanismejä valmiina laskettuna kannattavuuden turvaamiseksi.

Seuraavassa on koottu yhteen tutkimuksen suositukset ja tuloksissa esiin tulleita huomioita Green Care -palveluja tuottaville yrityksille:

- Asiakasviestinnän eriyttäminen:
 - Selkeä palvelukuvaus valitulle kohderyhmälle on kaiken perusta.
 - Viestin sisältö ja termit valittava asiakkaan mukaan.
 - Kunta ostaa järjestämisvastuun ja palvelutarvearvioinnin piiriin kuuluvia palveluja kuntalaisille.
 - Yritys ostaa henkilöstön työhyvinvointitarpeisiin yrityksen tilanteen mukaan.
 - Kuluttaja ostaa itselleen ja lähipiirilleen hyvää mieltä, kokemuksia, elämyksiä ja muistoja yhteisistä hienoista hetkistä.
- Palvelutyypit ja asiakastuntemus ratkaisevat:
 - Green care menetelmäkenttänä soveltuu yleisemmin hyvinvoinnin edistämiseen kuin pelkästään terapiaan ja hoitoon.
 - Yritykset valitsevat itselleen sopivat sovelluskeinot ja -kohteet ja sitten panostava niihin.
 - Jotkut yhdistelmät saattavat olla haasteellisia liiketoiminnallisesti (kärjistäen: voiko mielenterveyskuntoutujien hoitojakso ja yrityksen 24h hyvinvointitapahtuman järjestää samanaikaisesti).

- Palvelukuvaus keskeisessä roolissa:
 - Ostajalla on oikeus tietää, mitä ostaa ja mikä vaikutus sillä on hänen/heidän tarpeeseensa.
 - Eri asiakkaille on muokattava heille sopiva sisältö ja käytettävä ymmärrettävää termistöä.

- Kaupanteossa ”helpota ostamista” ja tunne ostajan käyttäytymismalli:
 - Kuntapuolella on käytössä palveluketju-, prosessi- ja vaihemalleja heidän kuntalasiakkailleen. Green Care -palvelun menestymismahdollisuus kasvaa, kun yritys pystyy osoittamaan mihin vaiheeseen palvelut soveltuvat.
 - Yritysostajille tarvitaan hinnoittelua, joka ottaa huomioon asiakkaan tarpeen ostaa oikealla hinta-laatusuhteella osallistujaryhmän koon, todellisen tarpeen ja toteutuksen aikajänteen mukaan. Green Care -yrityksen tulee huolehtia, että hinta ottaa huomioon oman kannattavuustavoitteen, kapasiteetin ja asiakasryhmän vaatiman palvelutason.
 - Itse maksaville viestinnän sisältö, palvelukuvaus, hinta sekä saatavuus ovat olennaisia asioita.
 - Hinnoittelu vaatii paneutumista ja laskentaa, tavoitteena erilaiset kohdennetut hinnoittelumallit.

- Uusia liiketoimintamahdollisuuksia syntyy rajapinnoille:
 - ”Kunta ulkopuolistaa ongelmat”, moniongelmaisille on vähän palvelutarjontaa eli on syntynyt uusia asiakasprofiileja ja tämä tuo erikoistumismahdollisuudet Green Care -yrityksille, joilla on osaamista tai kyky hankkia sitä.
 - Yritykset etsivät säännöllisesti uusia palveluja, yhteistyömahdollisuuksia alueen yrityksille luoda pakettiratkaisuja ja tarjota niitä keskitetysti, esim majoitus hotellissa ja virkistys- ja hyvinvointipalvelut lähialueen yrityksiltä.
 - Terveysmatkailussa on laajentumisen mahdollisuuksia. Ketkä olisivat valmiita maksamaan terveytensä edistämisestä? Uudet palvelut voidaan rakentaa vain yhteistyössä asiakkaan kanssa. Mukana maksava asiakas ja palveluita käyttävä asiakas.

Suosituksukset yrityskehittäjille:

- Green Care -yritykset haluavat tuotteistaa kansallisesti merkittäviä ja uusiutuvaa resurssia eli luontoa uudella tavalla:
 - Kotimaisen sote-palvelurakenteen virkistäminen uusilla liiketoimintamalleilla.
 - Palveluntarjonnan laajentaminen yritysmarkinoille.
 - Mahdollisuus luoda kehittyneitä niche-palveluita ulkomaisille asiakkaille, jotka jo tuntevat Suomen puhtaana ja turvallisena maana.

- Green Care -yritykset eivät ole tottuneita myymään, tarvitaan tietoa ja koulutusta palveluiden liiketoimintaosaamisesta. Erityisesti palvelutoiminnan organisointi kannattavasti on haaste.
- Tällä hetkellä Green Care -yrityksillä on vähän, jos ollenkaan myytävää yrityksille. Yritysneuvonnassa on ohjattava nopeaan asiakastestaukseen ja asiakaspalautteen hyödyntämiseen palveluiden kehittämisessä ja tarvelähtöisessä kohdentamisessa.
- Kuntaostajat ja Green Care -yritykset tarvitsevat yhteisiä tilaisuuksia vuoropuheluun kysynnän ja tarjonnan kohtauttamiseksi, yrityskehittäjillä on osaamista tähän.

3.2. Esimerkkejä jo toiminnassa olevista yrityksistä

Oman yritykseni suunnittelussa sekä markkinoiden kartoittamisessa olennaisena tekijänä on ollut myös tiedonhankinta siitä, mitä jo tehdään ja miten. Muiden tarinoiden kuuleminen auttaa jäsentämään omia ajatuksia, mahdollisesti välttämään samoja virheitä mitä aiemmin aloittaneet ovat jo tehneet, sekä antaa esimerkkiä ja auttaa siis mahdollisesti oppimaan minkälaiseksi omaa palvelua kannattaa lähteä rakentamaan ja miten. Tätä kutsutaan benchmarkkaamiseksi. Tämän vuoksi haluan kertoa seuraavissa luvuissa kahden yrityksen tarinat heidän toiminnastaan ja sen aloittamisesta. Kyseisten yritysten toiminnasta on löydettävissä samaistumiskohtia oman yritykseni toimintaideaan.

3.2.3. Isokummun lammastila

Green Care Finland (2016b) uutisoi nettisivuillaan vuoden 2016 InnoElma-palkinnon voittajasta Satu Kumpulaisesta, joka toimii yrittäjänä Isokummun lammastila Sievissä. Palkinto jaetaan vuosittain innovatiiviselle maaseutuyritykselle. Tänä vuonna palkinto kohdistettiin maatalouden ja kuntouttavan toiminnan yhdistäneelle Green Care -yrittäjälle. Tila tarjoaa kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien päivätoimintaa. Se on hyväksytty ensimmäisenä hoivamaatilana Valviran rekisteriin ja sen toimintaa ohjaa psykiatrian erikoislääkäri. Artikkelissa Kumpulainen kertoo yrityksensä toiminnasta ja oman polkunsä toiminnan aloittamisessa.

Sievin tilalla päivätoiminta tapahtuu täysin maatilan töiden puitteissa. Toiminnasta vastaa tilan henkilökunta, jotka ovat luonnonvara-alan ammattilaisia. Sote-osaaminen on hoidettu työtoiminnanohjauksen muodossa yhteistyökumppanin kanssa, joka on ammatiltaan psykiatrian ylilääkäri. Toiminnan pääpaino on ulkona tehtävissä askareissa, joihin kuuluu esimerkiksi eläinten hoitoa, aitauksien kunnostusta ja rakentamista, polttopuiden tekoa, risukon raivausta. Päivätoimintapakettiin kuuluu myös kuljetus ja ruokailu ohjatun toiminnan lisäksi. Kumpulainen (Green Care Finland 2016b) kertoo artikkelissa

toiminnan periaatteista, että oli keli mikä tahansa, niin töitä tehdään. Esimerkiksi tallin siivous täytyy tehdä päivittäin, vaikka olisi pakkasta tai sataisi vettä. Toiminnan alussa he kävivät tästä paljon keskustelua asiakkaiden kanssa ja tulivat siihen tulokseen, että mikäli asiakas ei voi pakkasella osallistua työntekoon, niin hänelle sopiva paikka ei ole kyseisessä päivätoiminnassa. Maatilatoiminnan ajatus vesittyisi, jos alkaisi vain tuvassa lehtiä lukemaan.

Artikkelin mukaan Kumpulainen oli ollut kiinnostunut maatilatoiminnasta jo vuosia. Hän kertoo olleensa mukana monissa Green Care -hankkeissa ja yrittänyt löytää ratkaisuja tällaisen palvelun tuottamiselle. Kymmenen vuotta sitten hän teki sukupolvenvaihdon vanhempiensa kanssa ja aloitti maaseutuyrittäjänä toimimisen. Hänellä oli koulutus moneen ammattiin, mutta luonnonvara-alan koulutus täytyi ihan ensimmäisenä hankkia, koska se mahdollisti maataloustukien piiriin pääsemisen. Samalla hän rakensi perheensä kanssa lampolan ja hankki eläimet sekä kaluston maatilatoimintaa varten. Kumpulainen kertoo artikkelissa, että hänellä oli koko ajan mukana oli ajatus jonkinlaisesta ihmisten auttamisesta.

Jo rakennusvaiheessa Kumpulainen ja hänen puolisonsa tekivät lampolan ja sen ympäristön mahdollisimman esteettömäksi, kun ajatuksena on ollut alusta saakka vierailijoiden helppo kulkeminen alueella. Tilavierailuita on järjestetty ihan tilanpidon aloittamisesta saakka. Alussa Kumpulaisella oli vahva ajatus kohdistaa palvelut lapsille ja nuorille. He neuvottelivat kunnan kanssa toiminnasta ja ajatusta pidettiin hyvänä, mutta rahaa tällaiseen toimintaan ei ollut.

Paikallisen Green Care -hankkeen kautta Kumpulainen pääsi mukaan kokeiluun. Tässä kokeilussa raha ei liikkunut puoleen eikä toiseen, mutta hän pääsi testaamaan, olisiko päivätoiminta oikeasti mahdollista tilalla ja sai ensimmäisen asiakkaan kokeiluun. Maatilatoiminnan vaikutukset dokumentoitiin, ja näiden tulosten kautta pystyttiin ohjaustyöryhmän jäsenet vakuuttamaan toiminnan positiivisista vaikutuksista.

Kokeilun avulla Kumpulainen kumppaneineen sai myös itsellensä selvennettyä asioita, mikä toiminnassa jo toimii ja mikä ei. Seuraavassa vaiheessa häntä pyydettiin kansainvälisen Nordig Green Care -hankkeen ohjausryhmään mukaan. Tässä hankkeessa oli myös vierailuja Ruotsissa ja Norjassa. Ohjaustyöryhmässä oli mukana myös Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidopiirin sekä peruspalveluliikelaitos JYTA:n palvelujohtajat. JYTA:n palvelujohtaja vakuuttui maatilatoiminnan tarpeellisuudesta erityisesti Ruotsin vierailun aikana. Mahdollisuus nähdä toimintaa ja sen vaikutuksia paikan päälle vakuuttivat. Neuvottelut he aloittivat tuon matkan jälkeen.

Kumpulainen kertoo artikkelissa seuraavaksi aloittaneensa liiketoimintasuunnitelman teon, jotta voisi määritellä palvelulleen sisällön ja hinnan. Hän suoritti samalla yritysjohtamisen erikoisammattitutkintoa

ja otti projektityöksi Green Care -yrittäjyyden perustamisen. Toiminnalle ei ole valmista hinnastoa, joten hän kertoo aloittaneensa kahlaamalla läpi sairaanhoitopiirien pöytäkirjat, joista löytyi merkinnät päivätoimintakeskusten hinnoista. Samalla hän keskusteli hankevetäjien kanssa sekä tutun lääkärin kanssa. Hän teki laskelmia asiakasmääristä ja kustannuksista. Samalla hän määrittä hinnan, jonka alle toimintaa ei voi aloittaa lainkaan.

Tämän pohjalta Kumpulainen teki tarjouksen JYTA:n palvelujohtajalle ja he kävivät pitkän neuvottelun hinnoittelusta ja muista sopimuksen yksityiskohdista. He pääsivät yhteisymmärrykseen ja toiminta oli tarkoitus aloittaa yhdellä asiakkaalla kerran viikossa. Ostajalla oli erityisesti tarvetta löytää palvelua aikuisille ja miehille. Kehitysvammaisille kuuluu lakisääteinen oikeus osallistua päivätoimintaa. Kumpulainen hautasi ajatuksen nuorille ja lapsille suunnatuista palveluista.

Tässä vaiheessa Kumpulainen oli jättänyt sairaanhoitopiirille ilmoituksen yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta mukanaan tarvittavat liitteet (omavalvonta, pelastussuunnitelma ja Green Care -työkirja). Ostavalta taholta haluttiin tässä vaiheessa lisäselvityksiä, miksi he haluavat ostaa nimenomaan tätä palvelua. JYTA:n johto kirjoitti puoltavan lausunnon.

Seuraavassa vaiheessa AVI:n tarkastaja sai ilmoituksen pöydälleen ja oli alkuun vahvasti kielteinen toiminnan aloittamisen suhteen. Keskustelujen ja lisäinformaation kautta Kumpulainen sai kuitenkin myönteisen vastauksen ja toiminta alkoi heti seuraavalla viikolla. Luvan saaminen yksityisen sosiaalipalvelun tuottamiseen oli keskeistä, koska sen myötä palveluiden hinnoittelussa välttyään arvonlisäveron osuudesta.

Ensin alkuaan yksi asiakas kävi kerran viikossa. Sen jälkeen hänelle lisättiin toimintapäiviä kahteen ja sitten kolmeen. Edettiin siis hyvin pienin askelin, ja ostajan kannalta pienempien mahdollisten riskien kautta. Positiivisten vaikutusten ollessa hyvin pian huomattavissa ostaja tarjosi lisää asiakkaita ja nyt he kävivät keskustelua myös mielenterveyskuntoutujien päivätoiminnasta. Jokainen asiakas tuli henkilökohtaisella määräaikaisella maksusitoumuksella mukaan päivätoimintaan. Jokainen asiakas myös itse päätti, haluaako aloittaa toiminnan heillä ja sai vaikuttaa myös toimintapäivien määrään.

Varsinaista tukea aloittamiseen Kumpulainen kertoo olleen todella vähän. Lähinnä apuna olivat asiasta kiinnostuneet tahot, joiden kanssa hän sai jakaa ajatuksia. Kaikkein konkreettisin apu Kumpulaiselle on ollut yhteistyö mukana olevan psykiatrin kanssa, ilman hänen panostaan toiminta ei olisi käynnistynyt.

Tavoitteena Kumpulaisella on saada oma sairaanhoitopiiri vakuuttumaan päivätoiminnasta. Kumpulaiseen on ottanut yhteyttä useita henkilöitä, jotka haluaisivat tilalle mukaan, mutta eivät saa vielä maksusitoumusta.

Artikkelin mukaan tässä asiassa auttaisi, jos saataisiin palveluseteli käyttöön ja asiakas saisi itse valita mieleisensä päivätoimintapaikan. Hän on myös laajentamassa toimintaa useammalle päivälle ja käy neuvotteluja nyt eri tahojen kanssa uusista kuvioista. Samalla hän on kouluttautumassa lisää, mikä Kumpulaisen mukaansa tuo omat ongelmat ajankäytön kanssa. Hän huomauttaa, että koulutusvaatimuksien kanssa aina painittaessa on mietittävä, miten ja kuka hankkii pätevyyttä ja mille osa-alueelle. Tätä hän on pohtinut myös tulevan Green Care -laatumerkin yhteydessä.

Vinkkeinä muille Green Care -toimintaa kehittäville maataloille Kumpulainen antaisi ensimmäisenä, että on hankittavat riittävä osaaminen yrittäjyyteen. Hänen mielestään on yhdentekevää, kuinka korkealle on kouluttautunut sote-puolella tai maatilalan hoitamisessa, jos yrittäjyys ei ole hallussa, niin toiminta ei ole pitkälle kantavaa. Kun osaaminen yrittäjyyteen on hallussa, kannattaa tehdä liiketoimintasuunnitelma ja kartoittaa mahdollisia ostajia ympäristöstä. Hän kannustaa lähestymään palvelujohtajia, mutta ensin kaikki pohjatyo on tehtävä valmiiksi. Ensimmäisenä kysytään hintaa. On mietittävä kohderyhmä, jolle haluaa palvelua tarjota. Siinä on hyvä tehdä hyvin selkeä linjaus, koska homma menee muuten sekavaksi.

Kumpulainen toteaa, että tärkeää on myös pohtia omaa toimintaympäristöä kriittisesti. Jos omat silmät eivät näe riittävästi, voi pyytää jonkun ulkopuolisen arvioimaan. Suomessa rakastetaan säädöksiä ja niiden tulkittamista. Apua on muistettava kysyä tarvittaessa. Mikään laki ei kiellä maatilatoimintaa tai kuljettamista omalla autolla. Se, miten asiat halutaan tulkita on hyvin paljon kiinni yksittäisten viranhaltijoiden halusta ja kyvystä tulkita asioita. Kumpulainen toteaa, että uusien yrittäjien on tärkeää muistaa olla luovuttamatta heti jos joku ovi suljetaan edestä. Silloin tulee etsiä uusi ovi ja kokeilla, olisiko sen takana ymmärrystä.

Kumpulainen nostaa esiin myös, että oma jaksaminen on tärkeää muistaa. Kun lasketaan toiminnan kustannuksia, on sinne hyvä kirjata sijaisten palkat ja omat lomat heti alussa. Toimintaa täytyy välillä myös kehittää ja se on hyvin vaikeaa töiden keskellä. (Green Care Finland 2016b.)

3.2.4. Ponivarikko

Helmikuussa 2017 otin puhelimitse yhteyttä Ilmajoella toimivaan Ponivarikon toiseen perustajajäseneseen Satu Autioon kysyäkseni heidän toiminnastaan ja erityisesti markkinoista ja ostajista: kuka ostaa heidän palveluaan ja mikä on heidän kokemuksensa palvelun kysynnästä.

Ponivarikko on vuonna 2014 perustettu Ilmajoella toimiva kahden naisen yritys, joka tarjoaa sosiaalipedagogista hevos- sekä eläinavusteista toimintaa. Koulutukseltaan perustajajäsenet ovat sosionomi (AMK) ja sairaanhoitaja (AMK), lisäksi heistä molemmat ovat käyneet sosiaalipedagogisen hevostoiminnan täydennyskoulutuksen. Ponivarikon

toimintaa he ovat tehneet toistaiseksi oman päivätyönsä ohella. Nettisivuillaan yritys kuvaa itseään paikaksi, jossa lapsille ja aikuisille rakennetaan lisää tunteita, elämäntaitoja ja fyysistä jaksamista.

Autio (2017) kertoo asiakaskunnan koostuvan kaikenikäisistä sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaista, sekä yksityishenkilöistä. Enemmistö asiakkaista on lapsia ja nuoria ja Autio kertoo yritystoimintansa olevan painottunut erityisesti kehitysvammaisuuden asiakkaisiin. Ponivarikon tarjoamat palvelukokonaisuudet ovat seuraavat:

- Hevostoimintakurssit:
 - Hevostoiminnan tuokio, joka sisältää hevosen tai ponin perushoitamista ja -huolehtimista ja mahdollisesti ratsastamista
 - 1 h/50 e, max 4 lasta
 - 5 – 12 kerran hevostoimintaryhmä lapsille ja erityisryhmille
 - 5 x/2–4 x per kk, 140 €/hlö
 - 8 x/joka toinen viikko 230 €/hlö
 - 12 x/joka toinen viikko, 330 €/hlö
- Eläintoimintakurssit lapsille ja erityisryhmille
 - 5–12 kerran kokonaisuuksia, toiminta koostuu eläinten perushoitamisen ja huolehtimisen harjoittelusta ja niiden kanssa puuhastelusta
 - 5 kerran kurssi, kokoontuminen kurssista riippuen viikoittain tai joka toinen viikko, 120 €/hlö
 - 8 kerran kurssi, kokoontuminen joka toinen viikko, 230 €/hlö
 - 12 kerran kurssi, kokoontuminen joka viikko, 330 €/hlö
- Helmi -kurssi aikuisille (Hevosavusteinen läsnäolotaito)
 - Mindfulness -menetelmiä hevosten kanssa
 - 8 kerran kurssi à 2 tuntia, kokoontuminen joka viikko, 350 €/hlö
 - Maksuvälineenä käyvät myös Tyky-kuntopöydät
 - Kurssille mahtuu max. 4 hlöä
- Vierailut ponivarikolla
 - n. 1,5 tunnin tuokio, 200 €/ryhmä
 - Ryhmäkoko max 15 hlöä tai riippuen ryhmän ohjaavien aikuisten määrästä

Aution (2017) kertoman mukaan palvelun maksajina toimivat kunnat sekä yksityishenkilöt. Esimerkiksi eläintoimintakurssia ostetaan niin harraste kuin kuntouttavammassakin mielessä. Kehitysvamma-asiakkaille ryhmätoimintaa ostavat kunnat kuntouttavana ja korjaavana toimintana. Jokin aika sitten alueen kehitysvamma-tukiyhdistys aloitti toiminnan sponsoroinnin. Ponivarikko on liittynyt mukaan myös alueen yritysryhmähankkeeseen. Autio kertoo, että viime aikoina myös alueen

lastenpsykiatria on lähtenyt suosittamaan Ponivarikon tarjoamia eläinavusteisia palveluja.

Lastensuojelun asiakkaille palvelua ostaa ja maksusitoumuksia myöntää avo-, sijais- tai jälkihuollon sosiaalityöntekijät. Esimerkiksi perhetyöntekijät ovat sitten kuljettaneet lapsia ja nuoria toimintaan. Aution mukaan toiminnan vaikuttavuutta on myös jonkin verran saatu dokumentoitua, toiminnan avulla on esimerkiksi pystytty välttämään lastensuojelun kalliita sijoituksia ja huostaanottoja. Alueen sairaanhoitopiiri on alkanut myös kehittää maatala-avusteista päivätoimintaa mielenterveyskuntoutujille, jota Autio on mukana koordinoimassa ja jossa Ponivarikko on niin ikään mukana. Sairaanhoitopiiri maksaa palvelun. Autio toteaa, että toisin sanoen, alueen sosiaali- ja terveystoimi sekä yksityishenkilöt ovat palvelun ostajat.

Toiminnan alussa he lähtivät itse aktiivisesti lähestymään kunnan päättäjiä ja tarjoamaan palvelujaan. Autio kehottaa suoraan soittamaan, sähköposteihin ja mainoksiin ei heidän kokemuksensa mukaan reagoida. On hyvä kutsua päättäjät ja ostajat itse tutustumaan tilalle ja tarjota kokemus toiminnasta. Aution ja yrityskumppaninsa kokemuksen mukaan toiminnalla on kysyntää ja sen positiivisista vaikutuksista aletaan saamaan yhä enemmän kokemusta, mutta aina yrittäjän elämä ei tietenkään ole helppoa. Lisää tietoa Ponivarikon toiminnasta löytyy heidän nettisivuiltaan osoitteesta <http://www.ponivarikko.fi/>

3.2.5. Muita alan yrityksiä Uudellamaalla ja muualla Suomessa

Alueen muiden toimijoiden kartoittaminen on oleellista niin kilpailutilanteen, mutta myös yhteistyön ja alan verkostoitumisen kannalta. Green Care Finland ry:n nettisivujen yrityslistauksen mukaan Uudenmaan alueella toimii 22 luontohoivan määritelmän alle menevää yritystä. Palvelukirjo on tosin laaja ja ammatillista oman yritykseni kaltaista toimintaa alueella tarjoavat ainoastaan kolme seuraavaa yritystä, joista yksi hyvin pienimuotoisesti:

- Terapiatalli Kiurunmäki, Pernaja
- Easel Training oy/Savikon Tila, Vihti
- Onnenlaukka, Vihti

Muita samankaltaisia palveluja tarjoavia yrityksiä muualla Suomessa ovat muun muassa:

- Hevostoiminta Ihanelma, <http://www.ihanelma.com/>
- Kelopuu, <http://kelopuu.fi/palvelut/>
- Hevostoiminta Minteli, <http://www.minteli.fi/>
- Sosiaalipedagoginen vaellus- ja hyvinvointitali Heiskalan Hoppala, <http://www.heiskalanhoppala.com/heiskalan-hoppala/>

- Psykologipalvelu Klaufir, Psykologitoiminta, ratkaisukeskeinen psykoterapia & neuropsykiatrinen valmennus, <http://www.klaufir.fi/414585695>
- Terapiapalvelu Usva, <http://terapiapalvelu-usva.fi/>
- Terapiatalli Kiurunmäki, <http://www.kiurunmaki.fi/>

Kyseisten yritysten nettisivuilta on saatavilla runsaasti tietoa heidän oman yritysideoista ja -toimintansa lisäksi eläin- ja luontoavusteisesta toiminnasta. Kyseinen yllä oleva yrityslista toimii myös itselleni muistilistana muista samankaltaisista yrityksistä, joiden toiminnan tarkasteluun voi olla hyödyllistä palata myös myöhemmin oman yrityksen toiminnan suunnittelussa.

3.3. Asiakslähtöisyys sosiaalialan palveluissa

Asiakslähtöisyys on laadukkaan palvelun ominaispiirre, jonka vuoksi käsittelen tässä kappaleessa myös siihen liittyviä näkökulmia. Lisäksi palveluntuottajana sosiaali- ja terveyssektori on sitoutunut tarjontaan, joka on lainsäädännön ja erilaisten suositusten mukaista. Näitä ovat muun muassa Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki, Sosiaalihuoltolaki ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jotka kaikki korostavat asiakslähtöisyyttä. Myös kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma Kaste (2012–2015) painottaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohella asiakslähtöisyyden kehittämistä.

Asiakslähtöisyys, asiakaskeskeisyys ja asiakastyytyväisyys ovat käsitteitä, joita käytetään eri yhteyksissä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa korostuu itsemääräämisoikeus, sosiaalihuollossa korostetaan osallisuutta ja voimaantumista. Kun puhutaan yleensä kuntoutuksesta ja erityisesti toiminnallisesta kuntoutumisesta, korostuu kuntoutujan oma vastuu ja hänen mielipiteensä kuuleminen. Yhteistä eri määritelmille on kuitenkin asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja odotusten sekä elämäntilanteen huomioiminen. (Uosukainen & Hirvonen 2014, 32.)

Leena Uosukainen ja Johanna Hirvonen (2014) tuovat esiin asiakslähtöisyyttä käsittelevässä artikkelissaan, että luontolähtöistä toimintaa suunniteltaessa on selvítettävä ja huomioitava asiakkaan ikä, toimintakyky ja niihin liittyvät rajoitteet, aikaisemmat luontokokemukset, toiveet ja tarpeet. Asiakslähtöisyys on aina myös kokemuksellista. Kokemus syntyy pienistäkin asioista, ja sen voi pilata yksittäinenkin huonoksi koettu asia. Tasavertaisuuden kokemus on tärkeä luottamuksen syntymään vaikuttava asia. Asiakslähtöinen työntekijä näkee ja ymmärtää työnsä kohteen riittävän laajasti ja osoittautuu asiakkaansa luottamuksen arvoiseksi. Asiakslähtöisyyden kehittämisessä asiakaspalautteiden saaminen on avainasemassa ja muutoinkin aktiivinen dialogi työntekijän ja asiakkaan välillä. Palveluntarjoajalla on oltava selkeä suunnitelma, miten palautetta käsitellään ja miten ne muuttuvat kehittämistoimenpiteiksi. On

täkreää, että asiakaslähtöisyys on kuvattu organisaatioiden toiminta-ajatuksessa, visiossa ja toimintaperiaatteissa. (Uosukainen & Hirvonen 2014, 32–33.)

Työntekijän on myös tunnettava omat rajansa ja osattava hyödyntää eri ammattiryhmien osaaminen. Asiakastyöhön liittyvät keskeisesti oma itsetuntemus ja oman persoonan käyttö. On hyvä pohtia omia kokemuksia, arvoja, asenteita, vahvuuksia ja heikkouksia. (Uosukainen & Hirvonen 2014, 32.)

3.1.1 Ohjauksesta ja laadusta

Luontolähtöisessä ohjaustyössä korostuu usein ohjattavan muuttumismahdollisuutta tukeva ohjaus. Tällöin menetelmiksi on hyvä valita asiakasta aktivoivia ja asiakkaan osallisuutta sekä hänen reflektoinnin taitoja tukevia menetelmiä. Ohjaustyössä tarvitaan erilaisia toimintamalleja ja menetelmiä ohjauksen tavoitteesta riippuen. Ohjaajaksi kasvetaan ja ohjaajaksi opitaan vain ohjaamalla. Ohjaajan on huomioitava työssään kaksi ulottuvuutta: asiakkaan tilanteen nostaminen keskiöön, sekä ymmärrys ohjausprosessista ja sen vaiheista sekä menetelmällisistä osaamisista. (Nissinen 2014b, 40.)

Green Care -laatumerkin alla toimivat palvelut ovat suunniteltua, tavoitteellista ja ammatillista toimintaa. Tarkemmat tavoitteet määräytyvät palvelu- ja asiakastyypin mukaan. Palvelut räätälöidään asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. Palveluntarjoajan ammatillisuus ja osaaminen ovat suhteessa tarjottavaan palveluun, esimerkiksi terapiaa voi antaa vain asianmukaisen koulutuksen saanut henkilö. Monia Green Care -palveluja voidaan kuitenkin tuottaa yhteistyössä siten, että toisella palvelun tuottajista on vaadittava hoiva-alan koulutus ja toisella taas osaamista esimerkiksi eläinten käsittelyyn. Erityisen tärkeitä taitoja ovat asiakastilanteen hallinta ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvät taidot. (Green Care Finland 2016a.)

Green Care -alan koulutusta on tarjolla toistaiseksi melko hajanaisesti. Vakiintunutta menetelmäosaamista ja sen koulutusta on jo saatavilla joillakin aloilla. Tulevaisuudessa koulutuksen kehittämisessä tarvitaan lisää järjestäytymistä, tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta. Koulutusta on kehitetty ja kehitetään edelleen erityisesti kehittämishankkeissa ja yhdistystoiminnan kautta yhteistyössä koulutusorganisaatioiden kanssa. Muun muassa Suomen Ratsastusterapeuttien ja Sosiaalipedagogisen Hevostoiminnan yhdistykset, sekä Seikkailukasvatuksenverkosto ja Suomen Ympäristökasvatuksen seura edistävät toimialansa ammatillista kehitystä. (Green Care Finland 2016a.)

Palveluntuottajan vastuulla on tiedostaa omien tekojensa ja valintojen vaikutukset ympäristölle sekä toiminnan vaikutuspiirissä oleville ihmisille

ja eläimille. Näiden kaikkien hyvinvointi on osaltaan edellytyksenä hyvinvointivaikutusten syntymiselle. Luontohoivan palvelujen peruslaatuvaatimukset ovat samat, kuin muillakin menetelmillä tuotettujen sosiaali- ja kuntoutuspalvelujen laatuvaatimukset. Erialaisten menetelmien käyttöä sosiaali- ja kuntoutuspalveluissa ohjaavat muun muassa ostajan vaatimukset ja eri ammattikuntien eettiset ohjeet. Matkailu- ja virkistyspalveluihin on kehitetty monenlaisia vapaaehtoisia laatujärjestelmiä toiminnan vastuullisuuden ja laadun todentamiseksi. Niissä lainsäädäntö on usein väljempää ja se koskee lähinnä kuluttajan turvallisuutta ja oikeuksia. (Green Care Finland 2016a.)

3.1.2. Vaikuttavuustiedon saamisella on tärkeä rooli

Vaikka luonnonympäristöihin liittyviä hyvinvointivaikutuksia on tutkittu viimeisten vuosikymmenten aikana aktiivisesti, tutkimusta tarvitaan kuitenkin jatkossakin, jotta saadaan tarkempi kokonaiskäsitelmä luontoelementtien merkityksestä niin kansanterveyden näkökulmasta kuin osana sosiaali- ja terveyspalveluiden toteutusta. Varsinkin sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ongelmissa tuloksellisuus syntyy aina kokonaisuuden tasolla. Luontoon ja eläimiin liittyvät menetelmät ovat tämän kokonaisuuden osatekijöitä, joiden kautta luodaan vuorovaikutukseen, kohtaamiseen ja omakohtaiseen oppimiseen soveltuvia tilanteita. Yleisen vaikuttavuuden ohella olennaista on menetelmien tilanne- ja asiakaskohtainen toimivuus. Välittömät vaikutukset ovat usein suoraan todettavissa asiakkaan antaman palautteen tai heidän ilmaiseman kehonkielen kautta. (Green Care Finland 2016.)

Vaikuttavuuden osoittamisella on tärkeä rooli myös siinä, kun myydään palvelua sen ostajalle. Mikäli sosiaalityöntekijä ostaa lapselle tai nuorelle luontolähtöistä kuntoutuspalvelua, hän haluaa tietää mahdollisimman perustellisesti, hyödyttääkö palvelu asiakasta ja missä määrin. Toki tässä ollaan myös väistämättä sosiaalialan kuntoutuspalvelujen ikuisuusongelman äärellä: miten juurikin mitata toiminnan vaikuttavuutta, jonka tuloksiin vaikuttaa niin monen asian summa. Vaikutukset voivat olla jopa tiedostamattomia tai näkyä vasta vuosienkin kuluttua.

Yksi hyvä teos asiakasvaikuttavuuden tutkimisesta, johon minun on hyvä palata myöhemminkin toiminnan käynnistämävaiheessa, on Mikkelin ammattikorkeakoulun Johanna Hirvosen (2014) tutkimus Luontohoivan asiakasvaikutukset.

4 YRITYKSEN TOIMINTASUUNNITELMAN TOTEUTUS

Tämän opinnäytetyön laatiminen on alkanut oikeastaan jo ennen kuin aloitin opiskelun ohjaustoiminnan koulutusohjelmassa. Idea luonto- ja eläinavusteiseen toimintaan perustuvasta palvelusta on kypsynyt mielessäni vuosia, välillä enemmän tiedostetusti ja aktiivisesti, välillä vähemmän. Seuraavaksi avaan toimintaidean ajatusprosessia, koska koen sen olevan merkittävä osa yrityksen suunnittelua ja sen jatkumona olen valinnut opinnäytetyöni aiheeksi toimintasuunnitelman laatimisen. Lisäksi tässä luvussa on käsitelty yleisesti tuotekehitystä, tuotteistamista ja palvelumuotoilua, laadittu aloittavan yrittäjän muistilista sekä hahmotelma oman yrityksen palveluista.

4.1. Ajatusprosessin alku

Usean viime vuoden aikana olen keskustellut ihmisten kanssa, silmäillyt ja tutkinut luontoavusteiseen toimintaan liittyvää tutkimustietoa, uutisointia ja artikkeleita jo olemassa olevista luontoavusteisen toiminnan yrityksistä. Kiinnostukseni ja uskoni yleisesti toiminnallisuuteen ja taideterapeutisiin menetelmiin sosiaalialan työssä on herännyt jo aiemmin. Oman sosiaalialan työni ohessa olen vuosia pohtinut paljon myös ajatusta, mikä oikeasti ihmistä kuntouttaa? Usein olen omin silmin havainnut hyödyllisyyden ja löytänyt itseni inspiroitumasta eniten toiminnasta, joka liittyy eläimiä, luontoa ja taidemenetelmiä hyödyntäviin palveluihin, jossa nimenomaan toiminnallisuus ja osallistaminen ovat ratkaisevassa roolissa siinä, minkä niin ammattilaiset kuin asiakkaatkin kokevat mielekkääksi ja vaikuttavaksi. Keskustelullakin on tärkeä paikkansa, mutta monet kuntoutuspalvelut ovat pitkälti muotoutuneet olemaan pelkästään sitä, eikä se ole aina tarkoituksenmukaista erityisesti lasten ja nuorten tai erityisiä vuorovaikutushaasteita omaavien ihmisten kanssa.

Yhteiskunnassamme lähes kaikki on pitkälle sanallistettu ja ihmisiltä oletetaan kehittyneitä verbaalista kykyä. Miten etenkin traumatisoitunut lapsi, nuori tai minkään ikäinen ihminen kykenee pukemaan sanoiksi tunteensa, kokemuksensa, ajatuksensa ja toiveensa, kun ei usein itse edes tiedä, miltä tuntuu? Tai ei ole kosketuksissa näihin asioihin, tai tunteiden ilmaisulle ei koskaan ole edes kehittynyt sanoja. Kuntoutuksen ja auttamistyön perustuessa pitkälti tähän vaatimukseen, ei välttämättä tule autetuksi tai ymmärretyksi. Mielestäni pelkkään keskusteluun perustuvan kuntoutuksen ei loppujen lopuksi voida katsoa soveltuvan parhaimmaksi muodoksi kuin osalle väestöstä, ja muiden osalla se tavoittaa vain heikosti syvempiä tunteita, muistoja ja kokemuksia, eikä siis ole tehokasta tai vaikuttavaa.

Vähitellen olin siis alkanut haaveilla oman yrityksen perustamisesta, jossa voisin yhdistää sekä omat henkilökohtaiset vahvuuteni ja intressini, että ammatilliset uskomukseni siitä, mitä kuntoutus voisi parhaimmillaan olla.

Ystävieni kanssa toisinaan keskustelimme pintapuolisesti tästä yhteisestä haaveesta. Tähän mennessä elämää koossa minulla oli jo palaset, joista voisi saada aikaan jotain mielekästä: sosiaalialan sekä tuleva ohjaustoiminnan artonomin koulutus, työkokemus, visio, toimintaympäristö ja kokemus eläinten kanssa ja maaseutuympäristössä toimimisesta, ammatillinen tukiverkosto sekä yhtiökumppani. Seuraavaksi tarvittaisiin ajatuksen viemistä seuraavalle tasolle, tutkimustyötä ja suunnittelua.

Kesällä 2016 vierailin erään eläinsuojelukeskuksen avoimissa ovissa. Keskukseen eläimiin kuuluivat muun muassa kolme ihmishoivan parissa kasvanutta ja näin ollen hyvin lempeää härkää, joihin vierailijat saivat mennä tutustumaan lähemmin aitauksen sisäpuolelle pieni ryhmä kerrallaan. Jäin tarkkailemaan härkien ja vierailijoiden kohtaamista. Kun valtava eläin työnsi pehmoisen, suuren päänsä lempeästi ihmisten syyliin, heissä tapahtuneet reaktiot ja ilmeet olisivat olleet ikuistamisen arvoisia: suut nousivat leveään hymyyn, kasvoista paistoi silmännähdessä silkka onni ja hyvä olo kuin pienellä lapsella. Kehonkielestä näkyi välitön reaktio, ikään kuin olisi haluttu käyttäytyä rauhallisesti ja silittää härkää varoen ja hellästi jotta silläkin olisi hyvä olla ja ettei se lähtisi pois. Tätä liikuttuneena katsellessani toiminta-ajatukseni sai jälleen kerran mielessäni vahvistusta ja sai toteamaan: tässä kaikki käy järkeen, sanoja ei tarvita. Tätä lisää.

Syksyllä 2016 sain idean yhdistää yritystoiminnan suunnittelemisen ohjaustoiminnan artonomin opinnäytetyöhöni. Samaan aikaan kotitilallani käynnissä ollut sukupolvenvaihdos laittoi minut lopullisesti havahtumaan ja näkemään myös kotitilani tarjoamat mahdollisuudet tämänkaltaisen toiminnan rakentamiseen.



Kuva 6. Rapsuta minua (Eläinsuojelukeskus Tuulispää 2017d).

4.2. Alkuperäinen haave ja visio palvelusta

Suunnitteluprosessi on käynyt läpi mielessäni monia vaiheita ja lukuisia eri vaihtoehtoja. Alkuperäinen haaveeni oli perustaa yritys, joka tarjoaa sekä hyvinvointi- ja elämispalveluja kenelle tahansa, että kuntoutuspalvelua mielenterveys- ja päihdekuntoutujille omalla kotitilallani Karkkilassa. Yrityksen toiminnasta olisi vastannut ammattilaistiimi, joka koostuu ystäväistäni ja tuttavistani ja joita kaikkia motivoi sama visio.

Hahmottelin mielessäni palvelua, jossa asiakkaiden olisi mahdollista tulla viettämään päivää idylliseen luontoympäristöön, rentoutumaan, virkistymään, hoitamaan eläimiä ja nauttimaan niiden hyvinvointivaikutuksista. Palveluista olisi ollut mahdollista valita vapaasta ajanvietosta, kuten maaseudun askareiden teosta, eläinten hoidosta, metsäretkistä ja taide- ja käsityömenetelmistä strukturoidumpiin kurssitoimintoihin, jotka pitävät sisällään luentoja ja käytännön toimintaa terveyteen ja hyvinvointiin liittyen. Osa palvelua olisi myös ammatillisempi ryhmäkuntoutusohjelma, joka on suunnattu ostopalveluna mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, ja jossa hyödynnettäisiin niin ikään luonto- ja eläinavusteisuutta.

Useamman vuoden seurattuan aiheeseeni liittyvää uutisointia ja mediaa lopputulemana minulle on syntynyt vahva kuva siitä, että tämän kaltaiselle yritystoiminnalle olisi nyt ja tulevaisuudessa yhä kasvava kysyntä. Suomessa 1950-luvulla alkaneen teollistumisen myötä ja yhteiskunnan kehittyessä ihmiset halusivat muuttaa kaupunkeihin ja moni ihanoi modernia elämäntyyliä ja kaupunkilaiselämää. Maaseudulta haluttiin kaupunkeihin ja kerrostaloihin. 2000-luvulla asiat ovat kuitenkin muuttuneet, ja yhä kasvavissa määrin kaiken ikäiset ihmiset ovat alkaneet kaipaamaan takaisin elämäänsä maanläheisyyttä, ekologisuuutta ja luontoyhteyttä. Monella ei ole kuitenkaan mahdollisuutta tai haluakaan muuttaa täysipäiväisesti maalle, vaan tätä elämystä tarjoavista palveluista ollaan valmiita maksamaan. Yksityisten ostajien lisäksi alusta asti oli kuitenkin selvää, että haluan tarjota palvelua myös ammatillisemmassa mielessä. Onhan minulla koulutus ja työkokemus, siis edellytykset ja myös intressit sen toteuttamiseen.

Pian tulin kuitenkin ajatusprosessissani selkeään tulokseen, että toiminnan on lähdettävä liikkeelle jonain muuna kuin mitä ensimmäinen haaveeni piti sisällään. Kenties tulevaisuudessa, mikäli toiminnasta syntyisi kannattava elinkeino, on upeat laajentumisen mahdollisuudet oma tarinansa. Idean karsimisvaiheessa päätin selkeyden vuoksi myös jatkaa suunnittelua toistaiseksi vain yhden ystäväni, sosiaalialan ammattilaisen Lauran kanssa. Päätimme lähteä liikkeelle kohdentamalla palvelun lastensuojelun sijais- ja jälkihuollossa oleville lapsille ja nuorille. Sekä Lauralla että minulle se on toimintakenttänä tuttu.

Opinnäytetyöhön liittyvän prosessin ja yrityksen suunnittelun aloitin HAMKin yritystoiminnan verkkokurssilla. Lisäksi joulukuusta 2016 alkaen kävin pariin otteeseen tapaamassa Uusyrittäjäkeskuksen yritysneuvojaa, jonka avulla työstin liiketoimintasuunnitelmaa. Matkan varrella tutustuin myös yrityksen perustamisen periaatteisiin ja tutustuin ja etsin tietoa Green Care -laatumerkin alla toimivista, jo olemassa olevista yrityksistä, jotka tuottavat samansuuntaista palvelua. Kävin myös Lauran kanssa keskustelua ja suunnittelimme, millaista palvelua haluaisimme ja pystyisimme tarjoamaan. Liityin jäseneksi Green Care Finlandiin sekä Pohjoismaiden Green Care -verkostoon.

Hahmotelmaa siitä, millaisesta palveluvalikoimasta yrityksen on ajateltu lähtevän liikkeelle, on esitelty luvussa 4.2.

4.3. Aloittavan yrittäjän muistilista

Aloittavalle yrittäjälle yrityksen perustamisen maailma ja sen tietomäärä tuntuu valtavalta. Selvitettävää ja omaksuttavaa tietoa jo perusasioista on paljon ja perustamisvaiheessa on muistettava ja otettava huomioon monia asioita. Siksi muistilistan laatiminen prosessista ja hoidettavista asioista on hyödyllinen ja olen sen laatinut itselleni Yritys- Suomen (2016) listan pohjalta alla olevaan kuvioon 3.

Aloittavan yrittäjän muistilista:

Liikeidea

- Mitä myyn?
- Miten myyn?
- Kenelle myyn?

Osaaminen

- Ammattitaito
- Työkokemus
- Yrittäjäkoulutus

Kannattavuus

- Kate
- Kiinteät kulut
- Muuttuvat kulut
- Oma ansio
-

Yritysmuodot

- Yksityinen elinkeinonharjoittaja: 1 hlö, henkilökohtainen vastuu
- Avoin yhtiö: vähintään 2 vastuunalaista yhtiömiestä, yhteinen vastuu
- Kommandiittiyhtiö: vähintään 1 vastuunalainen yhtiömiestä ja 1 äänetön yhtiömiestä

- Osakeyhtiö: vähintään 1 osakas, vastuu rajoittuu sijoitettuun pääomaan, lisäksi hallitusvastuu ja mahdollinen takausvastuu, osakepääoma min. 2500 €
- Osuuskunta: 1 hlö

Viranomaisluvut

- Ilmoitusvelvollisuus
- Luvanvaraisuus

Rahoitus

- Investoinnit/käyttöpääoma
- Finnvera/pankki/muu
- Julkinen rahoitus

Markkinointi

- Kysyntä
- Kilpailu
- Hintataso
- Mainonta

Vakuutukset

- Yrittäjän eläkevakuutus (YEL): sosiaaliturvan perusta, selvitä oma YEL-velvollisuus
- Tapaturmavakuutus
- Vastuu-/oikeusturvavakuutukset
- Omaisuusvakuutukset
- Muut vakuutukset

Työttömyysturva

- Palkansaajan työttömyyskassasta yrittäjäkassaan 3 kk:n sisällä
- SYT-kassa/AYT-kassa
- Työttömyyskassojen Yhteisjärjestö (TYJ), www.tyj.fi

Verotus

- Arvonlisäveron alaraja 10 000 €
- Ennakkoverot
- Käynti veroneuvojalla

Starttiraha

- Sivutoimisessa yrittäjyydessä ei mahdollista
- Verovelkatodistus
- Hakemus
- Liiketoimintasuunnitelma
- Käynti starttirahaneuvojalla
- Lainalupaus

Rekisteröinti

- Älä rekisteröi yritystä ennen starttirahahakemuksen jättämistä
- Osakeyhtiön osakepääoma talletettava ennen rekisteröimistä
- Katso ohjeet Patentti- ja rekisterihallituksen sivuilta (prh.fi)

Kirjanpito

- Yhdenkertainen kirjanpito
- Kahdenkertainen kirjanpito

- Ellet itse ole kirjanpidon ammattilainen, osta palvelu esimerkiksi tilitoimistolta

Rahaliikenne

- Tilinavaus
- Maksupäätte
- Laskupohjat

Toimitilat

- Vuokra vai omistus
- Sijainti on mietittävä tarkkaan
- Soveltuvuus/tilaan liittyvät mahdolliset viranomaistarkastukset

Henkilöstö

- Henkilöstön rekrytointi (TE-toimistot auttavat)
- Velvoitteet (työsopimuslaki, työaikalaki, vuosilomalaki, työturvallisuus- ja työterveyshuoltolaki jne.)
- Kustannus yritykselle (palkka + sivukulut)
- Tutki palkkatukimahdollisuudet työ- ja elinkeinotoimistolta

Sopimukset

- Vuokra (laki liikehuoneiston vuokrasta), tavarantoimittajat, tukku, työntekijät, leasing ym.
- Kiinnitä huomiota siihen, mihin olet sitoutumassa
- Laadi sopimukset kirjallisesti, käytä asiantuntijoita tarvittaessa

Liity elinkeinojärjestöihin (ei pakollista)

- Yrittäjäjärjestöt
- Toimialaliitot
- Kauppakamarit

Kuvio 3. Aloittavan yrittäjän muistilista (Yritys-Suomi n.d).

4.4. Tuotekehitys, tuotteistaminen ja palvelumuotoilu

Tässä opinnäytetyössä laaditussa yrityksen toimintasuunnitelmassa on kyse palvelun kehittamisestä ja sen ohella myös oman osaamien tuotteistamisesta. Sen vuoksi tässä luvussa on lyhyesti käsitelty myös tuotekehityksen, palvelumuotoilun ja tuotteistamisen periaatteita.

4.1.1 Tuotekehitys ja tuotteistaminen

Skyttä (2014a) avaa Vanhamäen (2012) käsityksiä tuotekehityksestä, palvelumuotoilusta ja tuotteistamisesta. Mieltisen mukaan tuotekehitys on yrityksen tietoista toimintaa uusien tai vanhojen tuotteiden kehittämiseksi ja se on osa menestyvän yrityksen liiketoimintaa. Tuotekehitys ja tuotteistaminen ovat käsitteinä lähellä toisiaan. Tuotekehitys on tuotteiden ideointia silloin, kun tuotetta ei ole vielä olemassa. Siihen liittyy keskeisesti markkinatilanteen ja

asiakaspotentiaalin selvittäminen, sekä tuotteen teknisten toteutusmahdollisuuksien tarkastelu.

Skytän (2014a) mukaan Vanhamäki kuvaa palvelumuotoilua käsittelevässä kirjassaan tuotteistamisen keskittyvän tuotteen liiketoiminnallistamisen vaiheeseen, jolloin kehitetään tuoteaihiota tai jo markkinoilla olevaa tuotetta vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla valitun kohderyhmän tarpeita ja toimimaan yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaasti ja tuottavasti. Jos tuotekehityksellä tarkoitetaan tuotteen rakentamista, tuotteistaminen on tuotteen purkamista osiin ja sen tarkastelua pala kerrallaan. Tuotteistamisen avulla palvelujen tuotantoa tai palvelua kehitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tuotteistaminen edellyttää palveluiden sisällön, laadun ja kohderyhmän täsmentämistä. Perinteisesti tuotekehitys on kohdistunut valmistettaviin esineisiin, mutta sanaa käytetään nykyään myös esimerkiksi ohjelmistojen tai julkisten palvelujen kehittämisen yhteydessä. Toisaalta tuotekehitysprosessin tuloksena voi syntyä suunnitteluratkaisuna myös esimerkiksi palvelujärjestelmän kuvaus, uusi tapa toimia asiakaspalvelussa tai asiakaslähtöisempi palvelu.

Maaliskuussa 2017 julkaistiin Tienviittoja hoivamaatilatoimintaan -opas, johon on koottu hoivamaataloudesta kiinnostuneille maataloille tietoa toiminnan aloittamisesta ja yhteistyön rakentamisesta julkisten sosiaalipalvelujen järjestämisvastuussa olevien tahojen kanssa. Oppaan sisältö perustuu Etelä-Savon Hoivafarmi -hankkeessa yhteistyössä maatilayritysten ja sidosryhmien kanssa kerättyyn kokemustietoon samoin kuin ilmi tulleeseen perustiedon tarpeeseen. Eteläinen Savo on ollut selkeästi kansallinen edelläkävijä kuntouttavan maatilatoiminnan kehittämisessä ja käyttöönotossa. Palveluita ostavilla kuntatoimijoilla sekä toimintaa ohjaavalla AVI-viranomaisilla on ollut yhteinen tahtotilanne palvelujen kehittämiseen. Käytännön esimerkkiratkaisujen uskotaan helpottavan luontolähtöisen toiminnan kehittämistä myös muilla alueilla Suomessa. Opas on ladattavissa sähköisenä osoitteessa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-584-5>.

4.4.2. Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa, palvelujen ja asiakaskokemuksen kaupallista kehittämistä muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Suunnittelun keskiössä on palvelun käyttäjä. Lähtökohtana on ymmärrys palvelujen käyttäjistä, asiakkaiden toimintamalleista, motivaatiotekijöistä, tarpeista, toiveista ja arvoista. Palvelun käyttäjät ymmärretään sekä palvelun maksavina asiakkaina että asiakasrajapinnassa toimivina muina henkilöinä. (Skyttä 2014a, 83.)

Miettinen (2011) on koonnut hyvän palvelun ominaisuuksiksi seuraavia tekijöitä:

- Hyödyllisyys (vastaa asiakkaan tarpeisiin)

- Käytettävyys (asiakkaan helppo ymmärtää ja käyttää)
- Johdonmukaisuus (asiakkaalle johdonmukainen kokemus yli kaikkien palvelukanavien)
- Haluttavuus (vetoaa asiakkaan tunteisiin)
- Tehokkuus (palvelu tuotetaan tehokkaasti verrattuna käytettävissä oleviin resursseihin)
- Erilaisuus (asiakaskokemus erottuu ja luo jopa palvelukateutta)
- Tuloksellisuus (asiakas saa sitä, mitä tilaa).

Koiviston (2012) mukaan uudet palvelukonseptit ja -ideat ammennetaan usein asiakkaiden piilevistä, vielä tiedostamattomista, tarpeista. Piileviä tarpeita saadaan esiin esimerkiksi asiakkaiden toimintaa tutkimalla, esimerkiksi havainnoimalla.

Palvelumuotoilu perustuu luovan ja analyyttisen ajattelun yhdistävään sekä käyttäjiä osallistavaan suunnitteluprosessiin. Osallistaminen tarkoittaa siirtymistä perinteisestä asiakaskuuntelusta yhdessä kehittämiseen: palvelumuotoilussa asiantuntijat todellakin kehittävät palveluja yhdessä palvelun käyttäjien kanssa suunnitteluprosessin jokaisessa vaiheessa. Prosessin lopputuloksen on tarkoitus parantaa palvelun laatua ja tuoda palveluntuottajalle liiketoiminnallista lisäarvoa. Asiakkaat kokevat palvelut kokonaisina palvelupolkuina, eivätkä yksittäisinä kohtaamisina. Palvelumuotoilussa asiakaskokemus pyritään suunnittelemaan saumattomaksi ja monikanavaiseksi kokemukseksi, käyttipä asiakas palvelua miten, milloin ja missä tahansa. (Skyttä 2014a, 83.)

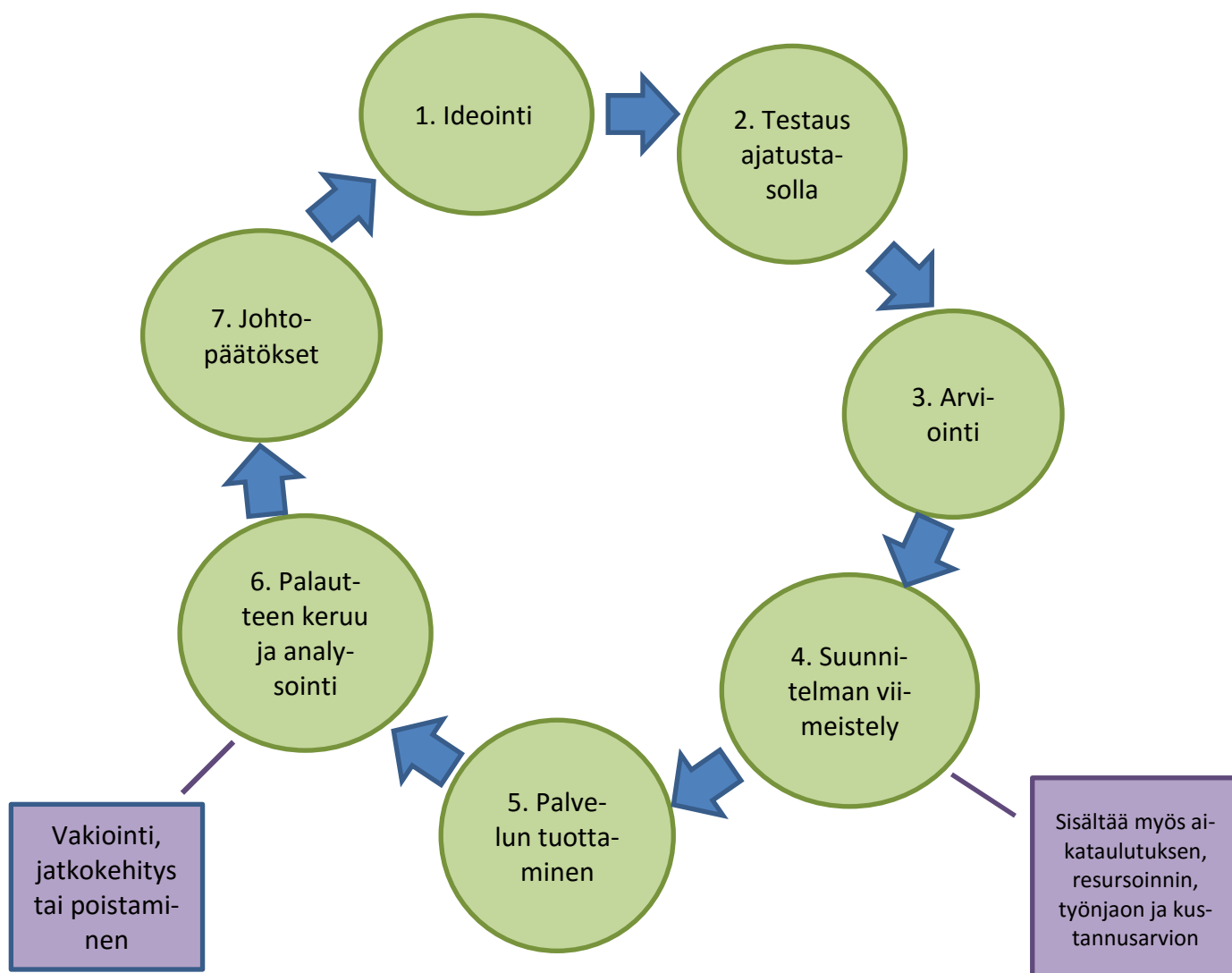
Palvelumuotoiluprosessissa on neljä vaihetta: palveluratkaisujen etsiminen, uusien ratkaisujen luominen, niiden arviointi ja toteutus. Palvelumuotoilun prosessi ja työkalut painottavat vahvoja sosiaalisia taitoja, empatiaa käyttäjiä kohtaan, luovuutta ja visuaalista ajattelua. Näkemykset syntyvät yhteistoiminnassa asiakkaan ja eri tahojen kanssa. Asiakasnäkökulman mukaan ottaminen on välttämätön toimintaperiaate eikä se, että palvelu vastaa asiakkaan tarvetta estä palveluntarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita vaan yleensä päinvastoin. Palvelumuotoilu ymmärtää inhimillistä toimintaa, tarpeita, tunteita ja motiiveja ja on näin laaja-alaista asiakasymmärryksen hakemista. (Skyttä 2014a, 83.)

Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta, palvelumuotoilu mukaan lukien, on mahdollisuus myös julkiselle sektorille: palvelutarpeen kasvaessa ja taloudellisten ja henkilöstöresurssien mahdollisesti jopa vähentyessä tarvitaan uusia toimintamuotoja. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää käytettävissä olevilla resursseilla parempia palveluja. (Skyttä 2014a, 85.)

Mannisen (2009) pienen palveluyrityksen seitsemänvaiheisen tuotekehitysmallin vaiheet (kuvio 4) ovat palvelun kysyntään vastaava ideointi, idean kypsyttely ajatustasolla, objektiivinen arviointi myös

ulkopuolisilta, suunnitelman viimeistely, palvelun tuottaminen, palautteen keruu, analysointi ja johtopäätökset. Johtopäätösten jälkeen tuote vakioituu, kehitetään edelleen tai poistetaan. (Skyttä 2014b, 89-90.)

Siinä, missä perinteisen tuotekehitysprosessin myötä asiakas validoi palvelun markkinoilla, on hän palvelumuotoilun prosessissa tuotteen kehittämisen mukana alusta loppuun. Palvelumuotoilun lisä-arvoksi voidaan laskea myös esimerkiksi se, että sen avulla kyetään ennakoimaan palvelutarpeita ja -mahdollisuuksia, innovatiivisia menetelmiä käyttäen jopa tiedostamattomia tarpeita. Palveluja kehitetään asiakkaan tarpeista käsin, mikä mahdollistaa käyttäjäprofiilien määrittelemistä, laadullista tutkimusta, palvelun kontekstin ymmärtämistä sekä käyttäjäkokemuksen parantamista. Ideoiden mallintaminen (prototyyppiointi) ja testaaminen antavat mahdollisuuden kehittää palvelua ennen laajempaa markkinointia, mikä vähentää myös palvelun tarjoajan taloudellista riskiä. (Skyttä 2014a, 85.)



Kuvio 4. Pienen palveluyrityksen tuotekehitysmalli (Manninen 2009).

Tuotekehityksen tavoitteena on kehittää ideaali "timanttituote", joka ylivoimaisen hyvin ratkaisee asiakkaan ongelman tai ainakin helpottaa hänen elämäänsä ja josta hän on vielä valmis maksamaan. Kukaan ei voi olla ennalta varma, mistä uudesta palvelutuotteesta tulee hitti, vaan se löytyy vain kokeilemalla. Tästä syystä tuotekehityksessä epäonnistumisia tulee varmasti, ja sitä kutsutaan myös yrittämisen riskiksi. Jos uusi palvelutuote on epäonnistukseksi, on parempi, että se epäonnistuu heti eli mahdollisimman nopeasti ja edullisesti. On siis äärimmäisen tärkeää, että tuotetta testataan ennen sen markkinointia ja viemistä markkinoille. Olisi myös hyvä, jos tuotetestaukseen osallistuisi rehellisiä ja suorapuheisia tukijoukkoja ja asiakkaita. (Skyttä 2014b, 92.)

Asiakas osallistuu aina palvelutuotteen tuottamiseen. On tärkeää pitää kunnossa palveluympäristö kuten toimitilat ja kalustus, palvelun tuottamiseen tarvittavat fyysiset komponentit kuten lääkkeet, sähköiset järjestelmät, ohjelmat sekä yrittäjän ja henkilökunnan asenne ja osaaminen, koska asiakkaat ovat kaikki erilaisia erilaisine tarpeineen ja odotuksineen. Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen ja hyödyntäminen ovat usein haaste pienelle yritykselle. (Skyttä 2014b, 92.)

Asiakkaiden mielipiteellä on kuitenkin suuri merkitys, kun uusia tuotteita kehitetään. Haasteena on saada asiakkaan mielipiteet näkyviksi ja kuuluviksi. Yhteistyökumppanit ja/tai verkostot korostuvat paitsi kehitystyössä myös markkinoinnissa. Ei riitä, että onnistuu kehittämään timanttituotteen, tuote on myös saatava markkinoitua asiakkaiden tietoisuuteen. Siinä, jos missä, voidaan nähdä verkostojen voima. (Skyttä 2014, 92.)

Varsinkin hoiva-alan toimijat vaikuttavat olevan kutsumustyössään eivätkä aina riittävästi huomioi kannattavuutta ja taloudellisia realiteetteja. On aivan turha kehittää tuotetta, jonka tuotantokulut eivät peity. On olemassa niin sanottuja haavetuotteita: asiakkaalla on kyllä palvelulle tai tuotteelle suuri tarve, mutta se ei silti saisi maksaa paljoa. Kyseessä voi olla myös ei-kaupallisten tuotteiden kehittäminen, esimerkiksi kädentaitajan yksilölliset käsityötuotteet, joissa hyöty tulee tekemisen ilosta eikä tuotteen myyntiarvosta. Hyväntekeväisyyden ja harrastamisen ero yrittämiseen on se, että yrittämisen on pakko kattaa tuotantokulut ja synnyttää edes hieman voittoa. Joskus paperilla hyvältä kuulostanut idea ei vain toimi käytännössä, tai aika ei ole vielä kypsä kyseiselle tuotteelle. Toisin sanoen tuotekehitys saattaa olla myös aikaansa edellä. Markkinoilla on kuitenkin taipumus kypsyä ja tuotekehitykseen voi tuolloin palata uudelleen. (Skyttä 2014b, 91.)

Asiakassegmentointi on tuotekehityksessä äärimmäisen tärkeää: kenelle palvelutuotetta tuotetaan ja/tai myydään. Kohderyhmän valinta on keskeinen tekijä tuotekehitysprosessin onnistumisen kannalta. Jotta ideasta kannattaa kehittää palvelu, tulee sen kohdata asiakastarpeen

kanssa. Asiakasryhmä kannattaa valita yrittäjän ja tämän henkilökunnan osaamisen näkökulmasta. Tärkeää on myös miettiä, kuka palvelun maksaa. Onnistunut tuotekehitys vaatii syvällistä ymmärtämystä käyttäjien toimista, tyyleistä ja haluista. (Skyttä 2014b, 92.)

Käyttäjätiedon puute on tuotekehityksen epäonnistumisen yleisin syy. Ennen kuin tuotteistuksen komponentteihin kannattaa lähteä laittamaan liikaa aikaa ja rahaa, kannattaa siis varmistaa, että oma markkinasegmentti on löytynyt, asiakkaan ostoprosessi sekä persoona ymmärretään kuten myös oman tuotteen asemointi. Näitä asioita harvoin saa kohdalleen muuten kuin lähtemällä ulos toimistosta sekä testaamalla ja mittaamalla. Kuten aiemmin on jo todettu, tuotekehityksessä tarvitaan resursseja: rahaa, aikaa ja osaamista. Avainasia on kuitenkin raha, jolla voidaan tarvittaessa ostaa aikaa ja osaamista. Varsinkin pienissä yrityksissä resurssien vaje on todellisuutta. Aika on kortilla, oma osaaminen rajallista, ja rahaakin on harvemmin liikaa. (Skyttä 2014b, 92.)

Samanhenkisten ja luotettavien yhteistyökumppaneiden löytyminen on varsinkin pienelle yritykselle myös ensiarvoisen tärkeää. Yrittäjän täytyy kuitenkin ymmärtää, että kaikkien tulee hyötyä yhteistyöstä eli yhteistyö on vastavuoroista, myös oman osaamisen antamista ja jakamista. (Skyttä 2014b, 92.)

4.5. Hahmotelmaa oman yrityksen palveluista

Suunnittelemani luontoavusteisuutta hyödyntävä hyvinvointialan yritysidea sisältää lähes rajattomat mahdollisuudet, ja yksi aloittavan yrittäjän haasteista onkin rajata ja selkeyttää palvelu aluksi mahdollisimman yksinkertaiseen muotoon. Johonkin, mistä on hyvä lähteä liikkeelle ja laajentaa toimintaa myöhemmin kohti unelmiaan, mikäli tilanne sen suo.

Alettuamme suunnittelemaan toimintaa konkreettisempaan suuntaan tulevan yrityskumppanini Laura Tähkälän kanssa hyvin pian kohtaamamme vaihe oli tehdä päätös, mistä on realistista lähteä liikkeelle. Tähän asti joka suuntaan rönsyillyttä ajatusta oli karsittava rankalla kädellä hyvin yksinkertaiseen muotoon. Myös Uusyrityskeskuksen yritysneuvoja Pertti Salovaaran kanssa jo ensimmäisessä tapaamisessa kävi selväksi, että yrityksen suunnittelun peruskulmakivi on selkeä visio ja päätös siitä, mitä palvelua tarjotaan ja miten.

Kannattava liiketoimintaidea lähtee aina olemassa olevasta tarpeesta: joko tiedostetusta tai vielä tiedostamattomasta. Oman yritystoimintamme tarve sijoittuu mielestäni jonnekin välimaastoon: tutkimustiedon sekä luontoympäristöä hyödyntävien palvelujen olemassa olon ja sitä myötä kuluttajakokemusten yleistyessä myös tietoisuus niiden tarpeesta ostajalla lisääntyy. Tämä suuntaus on nousujohdanteinen. Kuten tuotu esiin esimerkiksi tämän opinnäytetyön luvuissa 2 ja 3.1., luontolähtöisen

toiminnan hyvinvointivaikutukset ja mahdollisuudet sosiaali- ja terveystalouden työssä on alettu uudelleen tiedostaa, mutta edelleen on myös paljon tietämättömyyttä ja kokemattomuutta palveluista. Tämä johtuu myös toki myös siitä, että toistaiseksi alan toimijoita on vähän.

Päätimme kohdentaa palvelun lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille. Asiakasryhmänä Lauralla ja minulla on tästä eniten kokemusta. Lastensuojelu on myös taho, jossa on ostopotentiaalia palvelullemme. Lisäksi ammatillisesta näkökulmasta lastensuojelun asiakkaat ovat heitä, joiden hyvinvoinnin tukeminen kiinnostaa ja motivoi meitä erityisen paljon, ja koemme sen eettisesti oikeaksi ja merkittäväksi.

Toistaiseksi suunnittelemme palvelun toimintaympäristöksi Lauran kotitilaa Vihdissä. Tila on hyvien liikenneyhteyksien päässä lähellä pääkaupunkiseutua. Ainakin aluksi toiminta on päivämuotoista, yöpymahdollisuutta ei ole. Hinnat perustuvat muiden alan toimijoiden hintoihin.

Yrityksen palvelu on lastensuojelun tukitoimintana tarjottavaa toimintaa. Toiminta on tavoitteellista ja suunnitelmallista: jokaisen lapsen ja nuoren kohdalla käydään aluksi yhteistyössä lähettävän tahon ja lapsen/nuoren kanssa keskustelu siitä, mitkä ovat toiminnan tavoitteet ja sisältö. Lopuksi arvioimme yhteisesti prosessia. Yhdessä laadittu asiakassuunnitelma on mahdollista tehdä myös kirjallisena.

Kaikki toiminta perustuu luonto- ja eläinavusteisiin menetelmiin, sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan sekä tarvittaessa muihin luoviin, kuten taidemenetelmiin. Käytännössä toiminta voi rakentua perusaskareiden ympärille, kuten eläinten hoitaminen ja ruokkiminen, tallin ja varusteiden puhtaana pitoa ja huoltamista, ratsastamista ja laavuretkiä metsään. Ryhmän tarpeen mukaan saatetaan valita myös käsiteltäväksi jokin tietty teema. Toiminnan lomassa ja tarpeen mukaan käydään myös yhteisiä sekä yksilökeskusteluja. Jokaisen tapaamisen lopuksi syömme yhdessä pientä välipalaa, laavuretkillä paistamme makkaraa.

Eläinten avulla pyritään näyttämään niiden asioiden tärkeys, joista oma myös oma hyvinvointi syntyy: esimerkiksi puhtaudesta, terveellisestä ravinnosta, säännöllisistä ruoka-ajoista, sopivasta liikunnasta ja riittävästä levosta. Eläinten ja talliympäristön rutiinit ja käyttäytymismallit luovat mahdollisuuden opetella yhteisön sääntöjä ja rajoja.

Asiakkaat voivat ohjautua palveluun muun muassa seuraavin tavoittein:

- psykososiaalinen kuntoutuminen ja syrjäytymisen ehkäisy
- sosiaalisten- ja tunnetaitojen harjoittelu
- itseluottamuksen ja itsetuntemuksen kehittyminen
- mielialan kohentuminen ja virkistäytyminen

- itsesäätelyn taitojen ja keskittymiskyvyn paraneminen
- arjenhallintataitojen ja toimintakyvyn vahvistuminen
- motoristen taitojen kehittyminen.

Päädyimme yrityskumppanini kanssa jakamaan palvelumme tässä kohtaa seuraaviin neljään ryhmään:

Yksilötoiminta

Yksilötoiminta on suunnattu lastensuojelun 6–18-vuotiaille lapsille ja nuorille. Toiminnan tarkoituksena on olla kuntouttavaa, korjaavaa, voimauttavaa ja toimintakykyä lisäävää, ja se tähtää syrjäytymisen ehkäisyyn, sosiaaliseen kasvuun ja hyvinvoinnin tukemiseen.

Tapaamisten määrä ja sisältö räätälöidään kunkin lapsen/nuoren kohdalla sovitusti, ei aikarajaa.

Hinta: 60 €/60 min, 72 €/90 min.

5 kerran toimintakokonaisuus 300 €

Perhe- ja läheistoiminta:

Perhe- ja läheistoiminta on suunnattu lastensuojelun asiakaslapsen/nuoren ja hänen perheenjäsenensä — esimerkiksi vanhemman, jonkin muun läheisen aikuisen, esimerkiksi omahoitajan tai sijaisvanhemman, biologisen vanhemman ja sijaisvanhemman — välisen suhteen ja hyvän vuorovaikutuksen parantamiseen, tukemiseen ja ylläpitämiseen.

Hinta: 70 €/60 min 92 €/90 min

Perhe- ja läheistoiminta voi toimia myös esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja lapsen/nuoren tai tämän perheen ja/tai muun verkoston positiivisena ja neutraalina ympäristönä tapaamisille ja neuvotteluille erityisesti haastavissa ja ristiriitatilanteissa.

Lisäksi mahdollisuus:

- Lapset puheeksi- neuvonpitomenetelmään
- Taide- ja käsityömenetelmien käyttöön.

Ryhmätoiminta

Ryhmätoiminta on suunnattu lastensuojelun 8–18-vuotiaille lapsille ja nuorille.

Ryhmätoiminnan avulla pyritään vahvistamaan nuorten osallisuutta, itsetuntoa, toimintakykyä ja tarjoamaan elämyksiä ja voimaantumisen kokemusta sosiaalisesti turvallisissa ja tuetuissa tilanteissa. Ryhmässä on mahdollista harjoitella vuorovaikutustaitoja muiden kanssa, eläinten avustamana.

Ryhmät ovat suunnitelmallisesti toteutettuja, yksilölliset tavoitteet huomioonottavia toiminnallisia ja strukturoituja ryhmiä. Toiminnassa korostuvat yhteisöllisyys, elämyksellisyys, toiminnallisuus ja dialogisuus.

Ryhmätoimintakokonaisuuden kesto 5 viikkoa, 1 x/vko

Tapaamisten pituus 2h

Hinta: 50 € /kerta/lapsi

245 €/5 viikkoa

Ryhmän minimikoko kaksi

Palveluryhmien toimintasisältöjä ei ole avattu tarkemmin, koska niiden suunnitteluprosessi on vielä kesken. Laadun ja ammatillisuuden vuoksi sisältöjen halutaan olevan perusteltuja ja tarkkaan harkittuja.

Muut ryhmät ja toiminta

Vaikka tahdomme yrityksemme palvelujen painopisteen olevan ammatillisemmassa toiminnassa, koemme tarpeelliseksi tarjota myös kevyempää, harrastusmuotoista toimintaa kysynnän mukaan. Tämä toiminta ei sisällä erikseen pohdittuja ja sovittuja tavoitteita. Olen todennut muiden saman alan yrittäjien toimintaan tutustuttuani, että tällainen toiminta muodostaa hyvinkin suuren osan yrityksen tuotosta. Toimitilojen ja eläinten ollessa olemassa, koemme tämän kaltaisen toiminnan järjestämisen olevan suhteellisen helppoa.

- Eläintoimintaryhmä lapsille:

Kurssilla tutustumme hevosten ja muiden eläinten hoitoon ja huolenpitoon. Opettelemme eläinten lempeää käsittelyä sekä ymmärtämään niiden eleitä ja lajille tyypillistä käyttäytymistä. Opimme myös huolehtimaan eläinten asuinoloista ja puhtaudesta. Ratsastamme ja ajamme kärryillä.

5 kerran kurssi, kokoontuminen kurssista riippuen viikoittain tai joka toinen viikko 120 €/hlö

8 kerran kurssi, kokoontuminen joka toinen viikko, 230 €/hlö

12 kerran kurssi, kokoontuminen joka viikko, 330 €/hlö

- Vierailut kenelle tahansa:

Jos on stressaantunut, uupunut, kaipaavat eläimen seuraa tai virkistystä muuten vain, voi tulla vierailemaan, yksin tai yhdessä vaikkapa perheen tai muun ryhmän kanssa. Voi tulla myös vain nauttimaan maalaisympäristön rauhasta ja eläinten aidosta, turvallisesta läsnäolosta, lähteä ohjatulle laavuretkelle, tai harjoittelemaan eläinten hoitoa ja kohtaamista. Tuokiot räätälöidään asiakkaiden toiveiden mukaan.

Hinta n. 1,5 h/100 € per ryhmä (ryhmässä max 4 henkeä, lisäjäsenet +15 € /kpl)

Esimerkkejä Lauran ja minun tulevaisuuden kouluttautumistarpeista ja toiveista:

- Silta- ohjaajakoulutus (ammatillinen täydennyskoulutus 30 op)

Tämä koulutus on Pelastakaa Lapset ry:n toimintamalli, joka antaa sekä teoreettista että käytännöllisiä valmiuksia rakentaa vuorovaikutussuhteista lapsen, biologisten vanhempien ja omahoitajan tai muun työntekijän välille

- Psykoterapia
- Ratsastusterapia

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Yritystoiminnan suunnittelu on haastava tehtävä. Asiasta mitään tietämättömälle sen maailma sisältää valtavat määrät tietoa ja huomioitavia asioita. Uskon kuitenkin, että huolellisella suunnittelulla, perehtymällä rahoitukseen, markkinointiin ja palvelusisältöihin sekä kovalla työllä on mahdollista luoda suunnitelmiaan todeksi mielekkäällä tavalla ja ansaita elantonsa toteuttamalla omia unelmiaan. Oma yritys tuo niin vapautta kuin vastuuta.

Tämä opinnäytetyöprosessi on antanut tekijälleen paljon tietoa yrityksen perustamiseen liittyvistä asioista. Lisäksi on saavutettu syvällisempää ymmärrystä luonnon ja eläinten hyvinvointivaikutuksista, sekä luontolähtöisen toiminnan mahdollisuuksista sosiaali- ja terveysalalla. Vaikka kaikkeen saatavilla olevaan tietoon ei tämän prosessin aikana ole ollut mahdollista eikä tarkoituksenmukaistakaan perehtyä, on tekijällä nyt hyvä käsitys siitä, mistä tietoa löytää kun yrityksen toiminnan perustaminen on ajankohtaista. Kun aiheeseen alkaa perehtymään käy pian selväksi, että kansainvälistä tutkimustietoa, oppaita ja artikkeleita on olemassa jo valtavat määrät. Aihetta on pohdittu, analysoitu ja sovellettu toiminnaksi. Opinnäytetyö toimii myös itselleni oppaana ja käsikirjana tulevaisuutta varten.

Opinnäytetyöprosessin päätyttyä voin todeta, että olen saavuttanut sille asettamani tavoitteet: saanut aikaan ensimmäisen suunnitelman, vienyt sitä askeleen eteenpäin ajatustasolta konkreettisempaan suuntaan sekä perehtynyt liiketoimintasuunnitelman tekoon ja laatinut sellaisen. Vaikka tässä suunnitelmassa on hahmoteltu tietynlaisia palvelukokonaisuuksia, ne saattavat loppujen lopuksi olla jotain aivan muuta. Tiedonhankinnan ja yhä jatkuvan ajatusprosessin myötä ajatukset muuttuvat siitä minkälaiseksi haluaa yrityksensä rakentaa ja minkälaisena se on taloudellisesti kannattavaa. Jokainen askel on kuitenkin tärkeä ja välttämätön. Läpi prosessin vallitsevin tunteeni on ollut innostus ja sen edetessä usko suunnittelemaani toimintaan on vain vahvistunut. Olen myös keskustellut aiheesta ja hakenut peilausta ajatuksilleni monen niin sosiaali- ja terveys-, kuin muidenkin alojen ammattilaisten kanssa, ja poikkeuksetta kerrottuani yrityksen toiminnasta ja ideologiasta sen taustalla idea on saanut osakseen rohkaisua, ihastelua, innostusta ja kannustusta.

Liiketoimintasuunnitelman laatiminen oli opinnäytetyön haastavin osuus, koska kaupankäynnin ja liiketoiminnan ala on minulle vieras. On myös haastavaa kirjata numeroita menoista, kuluista, veroista, katteista, asiakasmääristä ja hinnoista, koska käytössä ei ole juurikaan mitään todellista tietoa, mitä ne voisivat olla. Vaikka liiketoimintasuunnitelman laatimiseen on suhtauduttu suurella vakavuudella, on se osuus, jossa on käytetty myös varsinaista luovien ajatusten sekatekniikkaa: tulevaisuuden

muistelua, parhaimpia veikkauskykyjä ja silkkaa tuulesta tempaamisen taitoa. Aivan siis kuten taide- ja kulttuurialan opinnäytetyön henkeen sopii. Hieman on apuna käytetty myös ammattilaisten mielipiteitä.

Opinnäytetyölle annettu nimi Tule sellaisena kuin olet kuvastaa yrityksen toiminnan henkeä: kaikkien halutaan tuntevan olevansa tervetulleita tasavertaisina toimijoina ikään, sukupuoleen, ulkonäköön tai toimintakykyyn katsomatta. Kuten eläimen läsnäoloa käsittelevässä luvussa 2.3.1. todettiin, eläin ei syrji, eikä niin haluta tekevän kenenkään muunkaan.

Seuraava askel toiminnan suunnittelussa on esimerkiksi lähteä kartoittamaan tarkemmin yrityksemme sijaintikunnan ja lähialueiden sosiaali- ja terveyspalveluiden ostamisesta päättäviä tahoja, mahdollisia todellisia palvelun ostajia, selvittää tarkemmin miten ostopalveluprosessi aivan käytännön tasolla toimii ja tehdä markkinatutkimusta. Ideaalitalanne olisi myös ennen oman yrityksen perustamista päästä töihin jo olemassa olevaan alan yritykseen ja oppia sitä kautta käytännön toimista. Seuraavaksi on myös kartoitettava vielä tarkemmin muun muassa yrityksen perustamistoimet, määriteltävä tehtävät ja vastuut yrityksen osakkaiden välillä, sekä tietenkin hiottava ja pohdittava palvelutarjontaamme. Palvelua olisi hyvä myös lähteä kokeilemaan 1-2 esimerkkiasiakkaan turvin.

Ajatustyötä uuden toiminnan perustamisessa on hyvä tehdä pitkään ja sille on hyvä antaa aikaa. Tämän yrityksen kohdalla ajatusprosessi on lähtenyt käyntiin noin viisi vuotta sitten ja seuraavan viiden vuoden aikana on tavoitteena, että yrityksen toiminta voi käynnistyä. Aina elämä ei mene niin kuin suunnittelee, mutta ainakin tästä suunnitelmasta on hyvä jatkaa eteenpäin.

LÄHTEET

- Hirvonen, A. & Koski, K. (toim.) (2015). *10 syytä valita green care palveluja*. Etelä-Suomen maa- ja kotitalousnaisten Agrisociale-hanke. Kouvola: Digitaalipaino Seppo Talja Oy. Haettu 21.1.2017 osoitteesta https://www.maajakotalousnaiset.fi/sites/default/files/attachment/10_syyta_valita_green_care_palveluja_nettilis.pdf
- Autio, S. (2017). Ponivarikko. Puhelinhaastattelu 20.2.2017.
- Eläinsuojelukeskus Tuulispää (2015a). Lauma. Haettu 2.3.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/tuulispaa/photos/a.485954894790831.121457.482752198444434/1186351251417855/?type=3&theater>
- Eläinsuojelukeskus Tuulispää (2015b). Ystävä. Haettu 2.3.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/tuulispaa/photos/a.485954894790831.121457.482752198444434/940299426023040/?type=3&theater>
- Eläinsuojelukeskus Tuulispää (2016a). Aamukaste. Haettu 2.3.2017 osoitteesta https://www.facebook.com/pg/tuulispaa/photos/?ref=page_internal
- Eläinsuojelukeskus Tuulispää (2016b). Ilo. Haettu 14.3.2017 osoitteesta https://www.facebook.com/pg/tuulispaa/photos/?ref=page_internal
- Eläinsuojelukeskus Tuulispää (2016c). Tutustumassa. Haettu 2.3.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/tuulispaa/photos/a.1246789558707357.1073741864.482752198444434/1246790188707294/?type=3&theater>
- Eläinsuojelukeskus Tuulispää (2017d). Rapsuta minua. Haettu 1.4.2017 osoitteesta <https://www.facebook.com/tuulispaa/photos/a.1420958261290485.1073741870.482752198444434/1420959304623714/?type=3&theater>
- Furman, B. (2017). Psykyenlääkkeiden haitat on tunnustettava. *Helsingin Sanomat*. Pääkirjoitus 19.3.2017. Haettu 20.3.2017 osoitteesta <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000005132976.html>
- Green Care Finland (2016). Voimaa ja hoivaa luonnosta. Haettu 12.1.2017 osoitteesta <http://www.gcfinland.fi/green-care/>
- Green Care Finland (2016b). *Kuntouttava maatilatoiminta: yrittäjä Satu Kumpulainen kertoo toiminnan käynnistymisestä*. Uutiset 21.11.2016. Haettu 26.2.2017 osoitteesta

<http://www.gcfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/Kuntouttava-maatilatoiminta-yrittaja-Satu-Kumpulainen-kertoo-toiminnan-kaynnistymisesta-23.html>

Hippolis Hevosalan osaamiskeskus (2016). Hippolis tiedottaa 11.11.2016. Eläimet hyvinvoinnin ja terveyden edistäjinä. Haettu 21.1.2017 osoitteesta

http://www.hippolis.fi/hippolis/hippolis_tiedottaa?newsid=2181%20x

Hirvonen, J. (2014). Luonnon hyvinvointi- ja terveysvaikutukset. Julkaisussa J.Hirvonen & T. Skyttä (toim.) *Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palvelujen kehittämiseen*. Vapaamuotoisia julkaisuja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tampere: Tammerprint Oy, 24—27. Haettu 17.1.2017 osoitteesta

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-430-5>

Koivisto, M. (2012). *Näin kehität WAU-palveluja. Palvelumuotoilu käyttäjälähtöisen palvelujen mahdollistajana*. Haettu 4.3.2017 osoitteesta http://www.hetky.fi/sites/hetky.ttlry.mearra.com/files/u62/DIAGONAL_PaMu_Tiivistelma.pdf

Manninen, L. (2009). *Palveluyritykselle soveltuva tuotekehitysmalli*. Opinnäytetyö. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Lahden ammattikorkeakoulu. Haettu 1.3.2017 osoitteesta

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6439/Manninen_Laura.pdf?sequence=3

Miettinen, S. (2009). *Johdatus palvelumuotoiluun*. Haettu 22.1.2017 osoitteesta <https://www.slideshare.net/samietti/johdatus-palvelumuotoiluun>

Mustonen, L. (2008). *Oletko katsonut hevosta silmiin?*

Sosiaalipedagoginen hevostoiminta erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten kuntoutuksessa. Pro gradu -tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Opettajankoulutuslaitos, Hämeenlinna. Tampereen yliopisto. Haettu 2.2.2017 osoitteesta

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80445/gradu03437.pdf?sequence=1>

Nissinen, S. (2014a). Eko- ja ympäristöpsykologia tausta-ajatuksena. Julkaisussa J. Hirvonen & T. Skyttä (toim.) *Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palvelujen kehittämiseen*. Vapaamuotoisia julkaisuja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tampere: Tammerprint Oy, 18—23. Haettu 17.1.2017 osoitteesta

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-430-5>

Nissinen, S. (2014b). Ohjaus työtteenä. Julkaisussa J. Hirvonen & T. Skyttä (toim.) *Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palvelujen kehittämiseen*. Vapaamuotoisia julkaisuja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tampere: Tammerprint Oy, 18–23. Haettu 17.1.2017 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-430-5>

Orava, J. (2010). *Sosiaalipedagogisen hevostoiminnan päämäärät ja toteutus*. Hevostoiminnan ohjaajien kuvaamana. Pro gradu -tutkielma. Filosofinen tiedekunta. Itä -Suomen Yliopisto. Haettu 23.1.2017 osoitteesta http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110185/urn_nbn_fi_uef-20110185.pdf

Savolainen, J. (2017). Potilas meni metsään. *Helsingin Sanomat*. 3.3. 2017. Haettu 3.3.2017 osoitteesta <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/art-2000005111150.html?share=75c656f025f6c75d2877850b545ab236>

Skyttä, T. (2014a). Tuotekehityksestä, tuotteistamisesta ja palvelumuotoilusta. Julkaisussa J. Hirvonen & T. Skyttä (toim.) *Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palvelujen kehittämiseen*. Vapaamuotoisia julkaisuja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tampere: Tammerprint Oy, 82–85. Haettu 17.1.2017 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-430-5>

Skyttä, T. (2014b). Tuotekehitys luontohoiva-projektissa. Julkaisussa J. Hirvonen & T. Skyttä (toim.) *Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palvelujen kehittämiseen*. Vapaamuotoisia julkaisuja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tampere: Tammerprint Oy, 86–95. Haettu 17.1.2017 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-430-5>

Soste (n.d.). Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Haettu 4.3.2017 osoitteesta <http://www.soste.fi/hyvinvoivat-ihmiset/ihmislahtoiset-sosiaali-ja-terveyspalvelut.html>

Sosiaalipedagoginen Hevostoimintayhdistys ry. (2015). Sosiaalipedagoginen hevostoiminta. Haettu 13.2.2017 osoitteesta <http://www.hevostoiminta.net/10>

Yli-Viikari, A. & Suomela, M. (2016). Maatilat kasvatuksen ja kuntoutuksen ympäristöinä – kokeilutoiminnan kautta kasvuun. *Maaseudun Uusi Aika* 3/2016. Haettu 2.2.2017 osoitteesta http://www.mua-lehti.fi/arkisto/3_16/yli-viikari_suomela.pdf

Green Care Finland. Sitra. (2011). *Green care palveluiden markkinaselvitys. Ostopäätöksiä tekevien näkemyksiä kunnissa ja yrityksissä*. Haettu 20.2.2017 osoitteesta <http://www.slideshare.net/Maamerkit/green-care-palveluiden-markkinaselvitys>

Uosukainen, L. & Hirvonen, J. (2014). Asiakaslähtöisyys luontolähtöisissä hyvinvointipalveluissa. Julkaisussa J. Hirvonen & T. Skyttä (toim.) *Luontolähtöiset hyvinvointipalvelut. Opas asiakastyöhön ja palvelujen kehittämiseen*. Vapaamuotoisia julkaisuja. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tampere: Tammerprint Oy, 32—37. Haettu 17.1.2017 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-588-430-5>

VoiMaa-hanke (2013). *Luonto Hyvinvoinnin lähteenä — suomalainen Green Care*. VoiMaa! Valtakunnallinen Maaseudun kehittämishanke. Haettu 12.1.2017 osoitteesta <https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/mtt/hankkeet/greencare/voimaa/greencare.pdf>

Yli-Viikari, A. (2011). *Luonnon vaikutukset hyvinvointiin*. Careva-hanke. Haettu 3.2.2017 osoitteesta <http://www.vihreaveraja.fi/@Bin/220277/luonnon+vaikutukset+hyvinvointiin.pdf>

Ympäristötiedon foorumi. (2016). Luontolähtöisyys tuo uusia ratkaisuja sote-palveluihin. *Puheenvuoroja Ympäristötiedon foorumin tilaisuudesta 9/2016*. Haettu 12.1.2017 osoitteesta http://www.ymparistotiedonfoorumi.fi/wpcontent/uploads/2016/12/YTF_9_2016.pdf

Yritys-Suomi (n.d). *Aloittavan yrityksen muistilista*. Työ- ja Elinkeinoministeriö. Haettu 4.3.2017 osoitteesta <https://yrityssuomi.fi/aloittavan-yrittajan-muistilistaa>

Yrittäjät (2013). *Yrityksen perustamisen vaiheet*. Haettu 12.3.2017 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/perustietoa-yrittajyydesta/yrityksen-perustamisen-vaiheet-316210>