



jamk

Green Care Laatumyökirjan laatiminen yrittäjälle

Sade-Tuulia Koistinen

Opinnäytetyö, AMK

Marraskuu 2022

Palveluliiketoiminta -tutkinto-ohjelma, Restonomi

Koistinen, Sade-Tuulia

Green Care laatutyökirjan laatiminen yrittäjälle

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Marraskuu 2022, 49 sivua

Palveluliiketoiminta- tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Kehitysprojektin tarkoitus oli tuottaa yrittäjälle Green Care-laatutyökirja, joka kertoo yrityksen palveluista ja Green Care-palvelukokonaisuudesta. Green Care-toiminta, eli luontolähtöinen toiminta on palveluita ja toimintaa, jotka perustuvat ihmisen ja luonnon väliseen positiiviseen kanssakäymiseen ja luonnon positiivisiin terveysvaikutuksiin. Eri yritykset toteuttavat palveluitaan eri tavoin sijainnin, resurssien ja henkilöstön osaamisen mukaan. Suomessa Green Care Finland ry ylläpitää Green Care alan toteutuksen standardia ja heidän julkaiseman Green Care-laatutyökirjan mukaan myös palveluita toteutetaan. Kehitysprojektin toimeksiantaja toimii Green Care-alalla, toteuttaen palveluitaan hevosavusteisesti metsä- ja maatilaympäristössä. Työn luonteen tähden työn sisältöön olennaisena osana kuuluu toimeksiantajan harjoittaman alan termin selittäminen ja käsittely. Green Care-teema tuo mukanaan aiheen luontolähtöisestä ammatin harjoittamisesta ja erityisesti eläinavusteiset toimintatavat ja periaatteet ovat mukana hevosavusteisen toiminnan muodossa.

Kehitysprojekti tapahtui kahdessa osassa. Ensimmäistä osaa varten kerättiin Green Care-laatutyökirjaan vaadittu aineisto verkosta. Tämä tarkoitti yrityksen tietojen ja palveluiden tietojen etsimistä ja niiden liittämistä laatutyökirjan mukana tulevaan lomakkeeseen. Verkkoaineiston kautta täytettyjen tietojen pohjalta muodostettiin epätäydellinen vedos Green Care-laatutyökirjasta, jonka pohjalta oli mahdollista muodostaa haastattelurunko aineiston toista ja viimeistä osaa varten. Haastattelun kautta onnistui puuttuvien tietojen kerääminen laatutyökirjaan, ja Green Care-palvelukokonaisuuteen kuuluvien palveluiden ja sen nimen määrittäminen. Laatutyökirjaan täytettiin vaaditut tiedot Green Care Finland Ry:n ohjeen mukaisesti ja palvelukokonaisuus muodostettiin, nimettiin ja selitettiin vaaditulla tavalla. Projektin aikana tutustuttiin yritykseen ja sen toimintaan kattavasti muodostaen selkeä kuva yrityksen toiminnasta ja palveluista, jotka laatutyökirjaan kirjattiin ja selitettiin.

Tuloksena on yritykselle iloluontonen T:mi ajankohtainen laatutyökirja, josta ilmenee palvelukokonaisuus "Voimia hevosesta," sen sisältämät palvelut ja tutkimustietoon perustuvat selitykset palveluiden toteutuksille ja toiminnalle. Itse palveluiden toteutustapoja ei muutettu kehitystyön toimesta, vaan laatutyökirjaan kirjattujen palveluiden ja palvelukokonaisuuden perustelut käytännön toteutuksesta tavoite- ja asiakaslähteisesti ovat nyt selitetty auki kirjallisessa muodossa virallisessa Green Care-dokumentissa.

Toimeksiannon projekti tuli halutulla aikataululla valmiiksi ja lopputulosta on pidetty onnistuneena. Green Care-laatutyökirjan olemassaolo myös mahdollistaa yrittäjän Green Care Luontovoima-laatumerkin hakemisen palvelukokonaisuudelle, jos sen hakeminen tulevaisuudessa ajankohtaistuu.

Avainsanat (asiasanat)

Green Care, laatu, laatutyökirja, Luontovoima, hevoslähtöinen, eläinavusteinen toiminta, palveluala

Muut tiedot

Liitteenä Green Care-laatutyökirja 24 sivua ja haastattelu 5 sivua

Koistinen, Sade-Tuulia

Composing of a Green Care Quality manual for an entrepreneur

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, November 2022, 49 pages

Degree Programme in tourism and hospitality management. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The development projects' purpose was to produce a Green Care Quality manual for a firm called Iloluontonen. The Green Care Quality manual will explain services and the Green Care service package that was formed during the project. In short, Green Care industry is services and activities that aim to improve ones' health by implementing nature-assisted methods. Different firms produce the services in varying ways, depending on their location, environment, resources, and the occupations of their staff. Locally Green Care Finland ry is the association that has taken the responsibility of keeping up the standard of Green Care services and provides information of the cause. They have also provided the Green Care Quality manual and the template that is filled, thus forming the manual for a firm. The client of the development project has an occupation in the Green Care field by providing horse-assisted services in a natural forest- and stables environment. Because of the nature and contents of the project, explaining the Green Care theme as well as animal-assisted services is of great importance.

The project was executed in two parts. For the first part of the project, the required material for the Green Care Quality manual was collected online. This meant searching for the information about the firm as well as the firms' services and further adding these strands of information to the template that was provided by Green Care Finland ry in their Green Care Quality manual. Based on the material gathered by using the clients companys' website, an imperfect version of the Quality manual was made and with said manual, a body for an interview was formed and accomplished for the second and last part of the Quality manual. After the interview, the services to be added to the Green Care service package, were figured out, drafted, and explained in a proper manner as expected by Green Care Finland ry. During the project it was possible to in depth get to know the firms mode of operation and services provided, which were later explained in the manual.

The result was a timely Quality manual for Iloluontonen T:mi, in which the service packages' "Voimia hevosesta" services are explained as a whole as well as the results explained, based on research and services formed around said research. The services were not changed by the development project, the were merely produced into a service package and explained in the Quality manual as an official written Green Care document. The task was completed as was expected and the result has been considered successful. The Green Care Quality manual also offers the client a possibility of claiming for a Green Care LuontoVoima Quality mark in the future, should they choose to.

Keywords/tags (subjects)

Green Care, Quality manual, nature, horse assisted work, animal assisted work, service industry

Miscellaneous

Attachment: Green Care Quality manual 24 pages, and interview 5 pages

Sisältö

1	Johdanto	2
2	Green Care	4
2.1	Historia ja näyttö.....	6
2.2	Hevosavusteinen Green Care-toiminta.....	8
3	Iloluontonen.....	10
3.1	Hevosavusteiset palvelut	12
3.2	Green Care-palvelukokonaisuus	12
3.2.1	Rohkeusratsastus.....	12
3.2.2	Terveysmetsäretki	13
3.2.3	Naisten leiri.....	13
3.2.4	Hevoskaveritoiminta.....	14
4	Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet.....	14
5	Toteutus.....	15
6	Tulokset.....	16
7	Pohdinta.....	17
7.1	Tuloksen analyysi ja arviointi	17
7.2	Johtopäätökset ja hyödynnettävyys	18
	Lähteet	19
	Liitteet	21
	Liite 1. Haastattelurunko.....	21
	Liite 2. Green Care-laatutyökirja	26

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoitus oli laatia Green Care laatutyökirja yritykselle Iloluontonen T:mi. Laatutyökirja toimii palveluiden laadun valvonnan välineenä. Opinnäytetyössä käsitelty aihe on Green Care ja sen toimintatavat, mihin ne perustuvat asiakastavoitteet- ja vaikutukset.

Green Care-ala on luontoavusteisen toiminnan ja palveluiden toteuttamista konkreettisilla tavoitteilla kuntoutus, -pedagogisessa, -ja ennaltaehkäisevässä virkistystoiminnassa. Luontoavusteisuus tapahtuu eri palveluissa eri keinoin. Green Care-ala on ennalta määriteltujen periaatteiden, arvojen ja toimintatapojen mukaan palveluiden toteuttamista sosiaali- ja terveysalalla, maatilamatkailun tai luonto- tai kotimaanmatkailun alalla. Tavoitteena Green Care-toiminnassa on yksilön, eli asiakkaan hyvinvointitavoitteiden saavuttaminen luonnon keinoin (Mitä on Green Care 2022.) Raportti käsittelee alaa, sen syntyä ja periaatteita, toteutustapoja sekä terveysvaikutuksia. Yleinen mielenkiinto luontoon pohjautuvia palveluita kohtaan lisää myös Green Care-ilmion ajankohtaisuutta ja luontopohjaisten palveluiden kysyntää.

Green Care on ajankohtainen ilmiö, joka on perustana opinnäytetyön kehitysprojektille. Kehitysprojektin aihe on Green Care-laatutyökirja ja sen täyttöprosessi vaiheineen. Laatutyökirjan tarkoitus on konkreettisesti selittää yrityksen toimintaa ja palvelukokonaisuutta, sekä selvittää sen toimintatapa ja asiakkaan saavuttamat edut tämän kautta. Tavoitteet, palvelun tyyli ja toteutustapa vaihtelevat sekä asiakkaan että toimijan mukaan, mutta laatutyökirjan kautta toimijan on mahdollista ennalta määrittellä asiakassegmenttejä eri palvelukokonaisuuksiin ja toimintatapoja asiakkaiden eri tavoitteisiin, tarpeisiin ja palvelutilanteisiin sopiviksi.

Kehittämisen tarve opinnäytetyölle oli toimeksiantajan pyyntönä laatutyökirja yrityksen palveluista. Laatutyökirja kertoo yrityksen perustiedot ja henkilöstön määrän sekä osaamisen, mutta käsittelee laajemmin yrityksen arvoja ja niihin perustuvaa toimintaa. Myös turvallisuusasiat ja eettisyys toimintaan liittyen ilmaistaan työkirjan sisällössä. Laatutyökirjan sisällöstä tärkeässä osassa on määritellyn Green Care-palvelukokonaisuuden sisältö, toimintatavat, asiakastavoitteet ja vaikutukset, sekä perustulet valituille toimintatavoille asiakastavoitteiden saavuttamiseksi. Tarkoituksena

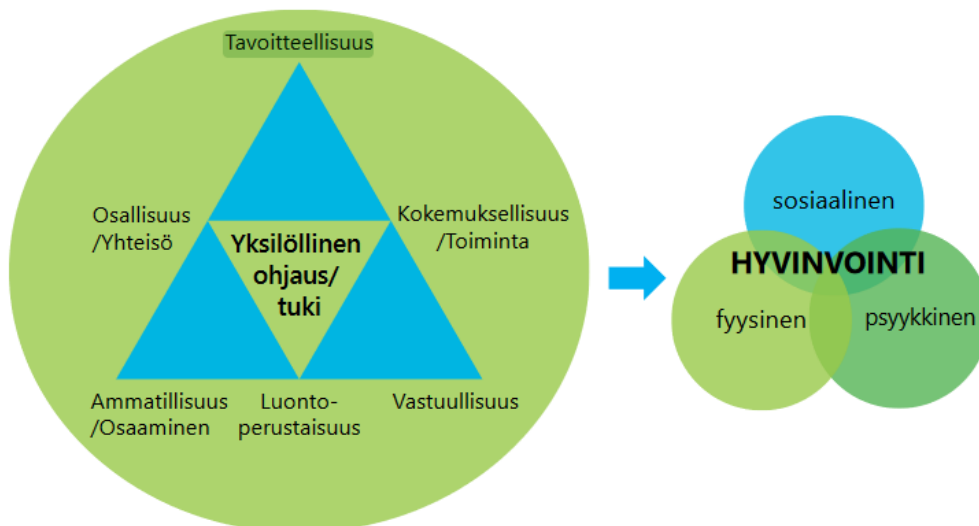
on helpottaa asiakkaan kohtaamista, asiakastavoitteiden täyttymistä, sekä selittää hyvinvointivaikutusten aikaansaavat tekijät.

Iloluontoselle täytettyä laatutyökirjaa varten kerättiin aineisto yrityksen verkkovuilta sekä yrittäjää haastatteleamalla. Aineisto on käsitelty apuna laatutyökirjan täyttämiseksi. Aineistossa ilmenee ai-noastaan tietoa yrityksestä ja yrittäjästä, asiakkaiden tietoja ei käsitellä. Opinnäytetyön haluttu lopputulos oli selkeä, totuudenmukainen ja ajankohtainen Green Care laatutyökirja, joka itsessään on 64 sivun mittainen ja jonka yritystä ja palvelukokonaisuutta kuvaileva osuus on 19 sivua. Ta-voite saavutettiin hyvän tieteellisen käytännön mukaan tilanteen olosuhteet huomioon ottaen. Ra-portin lopussa opinnäytetyön kirjoittaja käy läpi kehitysprojektin vaiheita ja suunnitelmaan tulleita muutoksia ja kuinka ne käsiteltiin onnistuneeseen toimeksiantoon johtaen.

2 Green Care

Opinnäytetyön aiheen tiedonhaku on suoritettu selaimen hakukoneen kautta sekä Janet Finna-sivuston sekä Green Care Finland Ry:n lähdeaineiston kautta. Mahdollisimman paljon valittiin alkuperäislähteitä useista uudemmissa artikkeleista. Opinnäytetyön tietopohjan lähteiden valitseminen on tehty lähdekriittisesti ja harkiten. Tiedonhaussa on käytetty teemaa heijastavia hakusanoja, kuten luontolähtöisyys, hyvinvointi, terveys, Green Care, eläinavusteisuus, kotimaanmatkailu, vastuullisuus, ekomatkailu, asiakaslähtöisyys ja laatu.

Green Care on sateenvarjokäsite, joka tiivistetysti kattaa eri arvoja ja periaatteita luontolähtöiseen hyvinvointiin ja sen kohentamiseen liittyen. Green Care termillä voidaan kuvata suurta määrää erilaisia aktiviteetteja eri asiakkaille räätälöitynä, mutta asiaa voidaan tarkastella asiakkaiden lisäksi maaseutuyrittäjän tai jopa maanviljelijän perspektiivistä (Morggini, Soini, Bock, & Roep, 2020.) Suomessa Green Care-termistö ja toimintatapa on ajan ja alan toimijoiden työn mittaan muokkautunut nykyiseen muotoonsa, ja vaikka termistö onkin vakiintunut, kuuluu käsitteeseen silti laajalti eri tavoitteita, niiden mukaan toteutettavia palveluita ja aktiviteetteja. Perusmääritelmältään



Kuvio 1. Green Care laatu ja tavoitteet

Green Care on Luonnonvarakeskuksen ja Green Care Finland ry:n mukaan toimintaa, jonka tavoit-

teena on luontolähtöisesti yksilön hyvinvoinnin lisääminen tavoitteellisesti, ammatillisesti ja vastuullisesti (kuviot 1.) Luontolähtöisyys on kaikessa Green Care toiminnassa asian ydin, ja käytännön toimintatapoja on yhtä paljon kuin toiminnan toteuttajia ja asiakkaita. Luonto ei ole vain tausta, jossa aktiviteetti tapahtuu, vaan oleellinen ja keskeinen tekijä sen ja ihmisen vuorovaikutuksen tukemiseen johtavassa toiminnassa. Green Care -toimintatapaa kannattelee kolme elementtiä, jotka ovat luontoperustaisuus, kokemuksellisuus ja osallisuus (Suomalainen Green Care 2021, 9, 15.)

Luontoperustainen toiminta voi käytännössä tarkoittaa lähes mitä tahansa tavoitteellista, hyvinvointia ja luontosuhdetta edistävää toimintaa, jossa hyödynnetään luontoelementtejä. Elementtien ei kuitenkaan tarvitse olla aina ”täysin luonnollisia,” vaan voidaan Green Care toimintaa toteuttaa myös rakennetuissa ympäristöissä. Erilaiset aistikokemukset voivat olla luontoperustaisia, esimerkiksi nauhoitetun videon, äänen tai muun aistielämyksen kautta (Suomalainen Green Care 2021, 9).

Green Care toiminta käytännössä on jaettava kahteen eri palveluryhmään, joiden alla palveluntuottajat saavat toimia ammattitaidon vaatimusten määrittelemien rajoitteiden pohjalta. Palveluryhmät eritellään nimillä Luotovoima ja Luontohoiva. Erottavat tekijät luontohoivalle- ja voimalle ovat julkisten palveluiden järjestämisvastuu ja hoitoalan ammattilaisen oleminen mukana toiminnassa. Luontohoivan alla toimivat palvelut ovat kuntouttavia, ennaltaehkäiseviä, sosiaaliterveyden tai sosiaalipedagogisia palveluita. Luotovoiman nimen alla toimivat palveluntuottajat saavat toteuttaa palveluitaan myöskin ennaltaehkäisevästi ja joissain tapauksissa pedagogisessa tarkoituksessa, mutta painottuvat virkistys- ja hyvinvoinnin palveluihin ja yleisen hyvinvoinnin edistämiseen asiakkaissa, ei niinkään kuntouttamiseen tai hoitamiseen. Luotovoiman palveluntuottajat saattavat olla esimerkiksi maatilamatkailun tai kotimaanmatkailun yrittäjiä (Suomalainen Green Care 2021, 9, 15.)

Morgginin ja muiden (2020, 1) mukaan Green Care ei ole konsepti, jota maailmanlaajuisesti käytetään yhteneväisesti, vaan termin käyttö ja sen nimessä toteutettavien harjoitteet käytännössä eroavat toisistaan suuresti. Suomessa termistö on vakiintunut Green Care Finland Ry:n vaikutuksesta, aktiivisesta toiminnasta ja tutkimuksista. Green Care Finland Ry myös mahdollistaa viralliset Green Care laatumerkit toimijoille, jotka haluavat toimia aatteen periaatteiden ja Green Care Finland Ry:n asettamien vaatimusten ja vastuun mukaisesti. Nämä laatumerkit vaativat Green Care-

laatutyökirjan olemassaoloa ja aktiivista päivitystä palveluiden tai yrityksen tietojen muuttuessa (Suomalainen Green Care 2021, 6.) Tämä toiminta lisää termistön ja toiminnan yhteneväisyyttä, mutta palvelut toteutetaan asiakaslähtöisesti heidän tavoitteensa, tarpeet ja rajoitukset huomioon ottaen.

2.1 Historia ja näyttö

Luonnon positiivisista vaikutuksista ihmisen hyvinvointiin on mainintoja kautta historian eri maissa eri aikoihin, silti Green Care itsessään on melko uusi termi ja nouseva trendi (Morggini 2020). Selkeää ja tarkkaa alkuperää Green Carelle tuskin on, mutta Soinin ja muiden (2011, 321) mukaan voidaan 1970-luvun Alankomaihin jäljittää maatiloja, joiden tavoitteena oli parantaa toteuttamiaan sosiaalipalveluita luonnon ja maatilan keinoin. Näiden palveluiden ja tilojen johdosta saatiin aikaan rahoitettuja hankkeita, joiden avulla saatiin lisättyä alaa koskevaa tietoa eurooppalaisella tasolla. Hankkeiden myötä ja ajan kuluessa määritelmät muotoutuivat ja eri maissa eri tavat toteuttaa luontolähtöistä, elvyttävää toimintaa vakiintuivat. Esimerkiksi puutarhaan perustuva Green Care toiminta on yleistä Iso-Britanniassa, ja esimerkiksi eläinlähtöinen- ja ratsastustoiminta on vakiinnuttanut paikkaansa Suomessa (Soini 2011.)

Suomessa Green Care käsite esiteltiin ensimmäistä kertaa 2006 kun maa- ja elintarviketalouden tutkimuskeskus osallistui eurooppalaiseen yhteistyöhankkeeseen, teemana maatiloilla tapahtuva Green Care toiminta. Terminä se oli uusi, mutta Suomessa samantyylistä, luontoon perustuvaa hyvinvointia lisäävää toimintaa on harjoitettu pitkään sen tunnetusti ollessa hyvinvoinnin, parantumisen ja virkistymisen lähde myös henkilön omasta aloitteesta arkielämässä. Green Care toiminnalle on myös noussut kysyntää alan kehittyessä viimeisten vuosien aikana. Hanketoiminta, tilaisuudet ja tapahtumat ovat kasvaneet määriltään, ja yrittäjien sekä median kiinnostukseen on kasvanut (Vehmasto 2014, 9–10.) Green Care Finland ry on perustettu 2010 sen tarkoituksena edistää tiedonvälitystä ja verkostoitumista alan toimijoiden välillä, jossa se onkin onnistunut. Viime vuosien aikana Green Care toiminta on kasvanut ja kehittynyt moniammatillisesti monissa eri hankkeissa sekä valtakunnallisesti että alueellisesti (Suomalainen Green Care 2021 6.)

Positiivisia tuloksia on saatu eläinavusteisen Green Care toiminnan, terapeuttisen puutarhahoidon, sosiaalipedagogisen hevostoiminnan, ekoterapian ja tunnetaitokasvatuksen käytöstä ainakin väli-

aikaisen hyvinvoinnin lisäämiseksi yksilöillä (Soini 2011). Green Care palveluiden tulosten perusteella toiminnalla on yleisellä tasolla voitu helpottaa muun muassa yksilön itseluottamusta, henkistä ja fyysistä hyvinvointia ja jaksamista, koettua itsensä merkityksellisyyttä ja sosiaalista hyvinvointia (Steign 2015).

Koetun henkisen hyvinvoinnin tutkitun lisäämisen lisäksi on Green Care-periaatteiden kautta mahdollista toimia ehkäisevän tavan lisäksi myös hoitavalla tavalla. Luonnon kautta tapahtuvaa elpymistä ja hoitoa on pyritty lisäämään myös psykiatristen sairauksien hoidossa ja mielenterveyden muissa ongelmassa (Cuthbert 2020.) Eri menetelmät toimivat edukseen eri asiakasryhmillä, ja asiakkaan tarpeiden huomioon ottamista painotetaan kaikissa palveluissa ja erityisesti hoitoalan kanssa yhteistyössä Luontohoivan palveluissa (Suomalainen Green Care 2021, 13).

Eläinavusteista toimintaa on mahdollista käyttää kuntoutuksen apuna ja se voi olla toimivampi ratkaisu asiakkaalle, joka ei ole reagoanut hyvin tavanomaisempiin kuntoutusmenetelmiin. Eläinavusteinen kuntoutus vaatii palvelun toteuttajalta eläimen käsittelykykyä, positiivisen kuntoutusennusteen asettamiseksi. Kun toimivana työparina on eläin, voidaan kuntoutuksen toteuttava henkilö myös kokea vähemmän uhkaavana eläimen läsnäolon ansiosta, joka voi myös rohkaista kuntoutujaa. Eläimen läsnäolon positiiviset vaikutukset usein vaikuttavat positiivisesti kuntoutettavan motivaatioon. Eläimen kanssa olemisen on tutkittu laskevan sydämen sykettä, kortisolitasoja ja verenpainetta, mutta myös lisäävän tarkkaavaisuutta ja kohentavan sosiaalisen vuorovaikutuksen taitoja. Eläinavusteinen toiminta on esimerkiksi eri tavoin diagnosoiduilla lapsilla positiivisesti vaikuttanut heidän kykenemiseensä tarkkaavaisuudessa, tunnetaidoissa, sosiaalisissa taidoissa tai jopa käytöksessä. (Lipponen, Vehmasto 2019, 25,26,27).

Lipponen ja Vehmasto (2019, 27–28) kuitenkin toteavat artikkelissaan, että vaikka eläin- ja hevosavusteisella toiminnalla terapiamuotona on positiivista näyttöä ja hyvä vaikutus lopputuloksiin, on tulosten mittaaminen kliinisesti haasteellista. Hyvinvointia lisäävänä elementtinä eläinavusteisuus toimii heidän mukaansa hyvin ja eläinavusteisen kuntoutuksen tulosten tutkimiseen on mahdollisuuksia, mutta koska kuntoutus ja kuntoutuminen on niin monitahoinen ilmiö, on suunnitelmat sekä toteutus yleensä hyvin yksilöllisesti räätälöity kunkin asiakkaan kanssa tavoitteiden ja lähtökohtien puitteissa.

2.2 Hevosavusteinen Green Care-toiminta

Kuten aiemmin on mainittu, Green Care on joustava käsite. Tässä alaluvussa tarkastelemme Green Care-alan, ja Luonto-Hoivan soveltamista eläinavusteisessa toiminnassa kotimaanmatkailun alalla. Koska Green Care-periaatteita käytetään eri asiakkaiden kanssa heidän tavoitteidensa mukaan räätälöidysti, niitä voi soveltaa laajasti palveluntuottajan toimialan kohtaisesti.

Eri aloja ja tarkoituksia, joissa luontoavusteisuutta Green Caren kautta on käytetty, on muun muassa lisäarvon tuottaminen palvelulle, sen toteuttajalle sekä asiakkaille. Tämä on ollut tulos kysynnästä luontoavusteiselle maatilatoiminnalle, ja myöhemmin johtanut sen monialaistumiseen (Soini 2011, 322.) Sekä Soini (2011, 233) että Morggini (2020, 2) artikkeleissaan toteavat Green Care-toimialan olevan monipuolinen ja taipuvainen asiakkaiden, tavoitteiden ja palveluntuottajien välillä.

Suomessa hevosavusteinen toiminta on vahvoilla juurilla ja Okkosenkin tila seuraa esimerkkiä hevosavusteisen toiminnan puitteissa. Hevosten kanssa toimimista elämymielellä, pedagogisesti tai terapeutisesti on harjoitettu ja siihen koulutettu Suomessa jo ennen Green Care termistön tarkempaa vakiintumista tai yhdistyksen ottamaa asemaa luontoavusteisen toiminnan ohjauksessa (Vehmasto 2014, 99). Suomessa on ainakin 1900-luvun lopulta lähtien historiaa hevosten käyttämisestä sosiaalipedagogisen toiminnan apuna. Alalla työskennelleiden Juha Hämäläisen ja Kari Koistisen positiivisen kokemuksen kautta talliympäristön ja hevosten kautta sai alkunsa hanke, jonka tarkoituksena oli ehkäistä nuorten syrjäytymistä eläinavusteisin keinoin. Hanke sai suosiota ja rahoitusta, sekä ratsastajainliiton tuen alkumetreiltä lähtien. Termistö saatiin vakautettua ratsastuspedagogiikasta sosiaalipedagogiseksi hevostoiminnaksi vuonna 2003, kun toimintaa oli verrattu eurooppalaiseen lähdeaineistoon, ja haluttiin toiminnalle oikean mielikuvan antava nimi. (Lipponen, Vehmasto 2019, 6–9.)

Hevosten kanssa toimimiselle on vaatimukset ja mikä tahansa hevonen ei sovi eläinavusteiseen toimintaan, eikä hevosavusteinen toiminta välttämättä edes ole paras ratkaisu kaikille (Okkonen 2022., Lipponen 2019, 25). Sosiaalipedagogisessa toiminnassa mukana työskentelevät ammattilaiset ovat koulutautuneet tehtävien vaatimalla tavalla. He ovat sosiaalialan työntekijöitä, opettajia tai muita tehtävään sopivia ohjaajia (Lipponen 2019, 18.) Kuten Lipponen ja Vehmasto (2019, 25)

artikkelissaan jatkavat, on eläinavusteiselle työlle selkeitä etuja. Näitä ovat esimerkiksi merkittävästi kohentuneet tulokset eläinavusteisesta terapiasta, kun muut terapiamuodot eivät ole toimineet, tai eläimen mahdollisesti tuoma turvallisuuden tunne asiakkaalle terapiatilanteeseen. Myös Maiju Okkonen (2022a) on internet-sivuillaan todennut muun muassa ”hevoskaveri”-palvelua kuvaillaessaan, miten positiivisia vaikutuksia hevosten kanssa toimimisella on asiakkaisiin, mutta myös häneen itseensä. Okkosen palveluntarjontaan yrityksessään Iloluontosella kuuluu myös rohkeusratsastus ja hevoskaveritoiminta, mutta myös kuntouttava toiminta, joka ei hänen ammattitaitonsa piiriin kuulu, on mahdollista yhteistyössä sosiaalialan ammattilaisen kanssa ammattitaidon tullessa palveluun mukaan toisen osaajan kautta.

Käsiteltyjen aiheiden kautta voidaan huomata, että hevosten kanssa toimimisen yhteys hyvinvointiin on useiden alalla toimijoiden sekä tulosten mukaan selkeä, ja teoria vahvistaa väitettä. Lipposen (2019) haastatteleman Seija Okulovin kertomat sosiaalipedagogisen toiminnan suuntaviivat ja ohjeet priorisoivat muun muassa asiakkaan hyvinvointia ja terveiden elämäntapojen oppimista ja painottamista. Tavoite on sama hevosten kanssa toteutettavan sosiaalipedagogisen toiminnan kanssa, mutta myös Green Care-toiminnan tavoitteellisuuteen, ammatillisuuteen ja vastuullisuuteen perustuvat periaatteet tukevat ja ohjaavat hevosavusteista toimintaa (Suomalainen Green Care 2021, 9).

Todettavissa on, että eläinavusteisella toiminnalla hyvinvointi-, hoito- tai terapiatarkoituksessa on paljon tukea ja toteuttajia Suomessa. Maatilamatkailu, maatilaleirit, kotimaanmatkailu Lappiin tai eläintarhat kertovat myös eläinten aikaansaamasta mielenkiinnosta matkailualalla. Suomessa kotimaanmatkailu on valmiiksi olemassa oleva ala, jossa monet eri toimipaikat käyttävät luontoa väliinään elämyksen tuottamiselle. Onhan asia näin myös Iloluontosella, nuorella kotimaanmatkailun ja hyvinvoinnin hevos- ja luontopalveluihin toimintansa perustavalla yrityksellä. Okkonen (2022a) on yritystoiminnassaan Iloluontosella perehtynyt ja kouluttautunut kattavasti luonnon tarjoamiin resursseihin hyvinvoinnin parantamisessa, kuten yrtteihin, sieniin ja metsän tarjoamaan hyvinvointiin ympäristön ja aistikokemusten kautta, mutta painottaa toiminnassaan eläinavusteisuutta ja suuri osa yrityksen palveluista perustuukin kanssakäymiseen suomenhevosten kanssa.

Hevosten kanssa toimimiselle on mitattavissa monia hyvinvointivaikutuksia. Vehmaston ja Lipponen (2019, 36–37) tutkimustietoa sisältävän artikkelin mukaan esimerkiksi sosiaalipedagogista hevostoimintaa toteuttavat ohjaajat raportoivat asiakasvaikutuksina positiivista kehitystä muun muassa itseluottamuksessa ja turvallisuuden tunteessa, rohkeudessa, luovuudessa, itsetuntemuksessa- ja ohjautumisessa, tunnetaidoissa, omien tarpeiden ja rajojen ilmaisussa, sekä läsnäolossa, rauhoittumisessa ja keskittymiskyvyssä. Myös pelkojen lievenemistä, haastavan käytöksen vähenemistä raportoitiin yleisen mielialan kohenemisen ja onnistumisen tunteiden lisäksi. Hevostoiminnalla pystyttiin auttamaan myös lapsia ja nuoria monipuolisesti myös päivärytmin hallinnassa ja toimintakyvykkyydessä, sekä sosiaalisten taitojen kanssa. Vaikutus on ollut erilaista aina yksilöstä ja tämän lähtötilanteesta riippuen, mutta lähtökohtaisesti muutos on ollut aina positiivista myös vanhemman tai muun toiminnan maksavan osapuolen perspektiivistä (Lipponen, Vehmasto 2019, 36, 37, 38). Samankaltaisia tuloksia on tullut asiakaspalautteen muodossa Okkoselle Iloluontosen tilan palveluista. Asiakkaiden kanssa toteutetaan palvelut heidän osaamistasonsa mukaan, mitä ratsastukseen ja hevosavusteisiin palveluihin tulee. Palveluiden tarjoamisen taustalla tavoitteena on hyvinvoinnin lisääminen ja luontosuhteen lähentäminen, ja palvelua toteutettaessa huomioidaan asiakkaan ja palvelussa mukana olevan hevosen mukavuus, hyvinvointi ja turvallisuus tavoitteiden saavuttamiseksi (Okkonen 2022a.)

3 Iloluontonen

Iloluontonen on eläinavusteisia virkistystoiminnan palveluita toteuttava kotimainen yritys, jonka suhde Green Care toimintaan vaikuttaa vahvasti palveluiden laatuun ja sitä kautta toteuttamiseen. Palvelutarjontaan kuuluvat hevosavusteiset leirit, metsäretket sekä hyvinvointia henkisellä ja fyysisellä tasolla kohottavat muut palvelut, kuten koulutustilaisuudet, turvehieronta, sekä erityisesti Green Care Luontovoiman palveluiksi nimitetyt terveystoimintat ja hevoskaveritoiminta (Okkonen 2022a). Yrityksen toiminnan ja palveluiden perustana on asiakkaan hyvinvoinnin parantaminen luontoelementtien avulla. Pelkästään Okkosen toimesta toteuttamat Iloluontosen palvelut eivät ole kuntouttavaa toimintaa, vaan ennaltaehkäisevää virkistystoimintaa. Kuntouttavan toiminnan järjestäminen asiakkaalle on kuitenkin mahdollista yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiharjoittajan tuoman osaamisen, sekä kuntoutussuunnitelman avulla (Okkonen 2022c.)

Iloluontosen yritys oli pidempiaikainen haave Okkoselle (2022a), joka sai aloitettua yritystoimintansa toiminimen alla virallisesti kesäkuussa 2018. Yrityksen matka ja kehittyminen oli monipuolinen taival, joka saavutti tämänhetkisen muotonsa sekä rakkaudesta hevosiin sekä luontoon, mutta myös työuupumuksen viestiessä sopimattomasta työympäristöstä. Muuton myötä uudella paikkakunnalla oli mahdollisuus pitää Okkosen omistamia hevosiaan omalla tontilla. Työmarkkinoiden epävarmuuden vuoksi yrityksen aloittaminen oman ammattitaidon ja intohimon kautta helpotti päätöksen tekemistä ja käytännössä toiminnan aloittamista (Okkonen 2022a.)



Kuvio 2. Iloluontosen suomenhevosiä kesälaitumella.

Palvelut perustuvat luontoon ja luontolähtöisiä palveluita lisättiin valikoimaan Green Care-tietämyksen ja ammattitaidon karttuessa eri koulutusten kautta. Iloluontonen on omaksunut vahvasti Green Care-arvot, ja niiden mukana tulevat eettiset toimintatavat. Yritykselle on myös haettu ja myönnetty sekä laatutonni että Green Start-sertifikaatit, joiden siivittämänä palveluiden laatua ja turvallisuutta valvotaan ja kehitetään jatkuvasti asiakaspalutteen ja muiden mittarien kautta, sekä yrityksen hankinnat ja toiminta toteutetaan ympäristöä ajatellen ja suomalaista suosien (Okkonen 2022a.)

3.1 Hevosavusteiset palvelut

Iloluontosen palveluntarjontaan kuuluu hevospalvelut, jotka koostuvat eri pituisista maastoratsastuksista, hevoshetkistä, rohkeusratsastuksesta, tilavierailusta ja terveystsemetreistä. Myös myöhemmin lanseerattu hevostuotoiminta kuuluu hevosavusteisiin palveluihin, kuten edellä mainitutkin. Kaikki toiminnassa mukana olevat hevoset ovat suomenhevosiä (Okkonen 2022a.)

Maastoratsastus voidaan toteuttaa yksin ohjaajan kanssa talutuksella tai ilman, tai ryhmissä. Maastoratsastuksessa Okkonen painottaa turvallisuuden ja osaamisen tärkeyttä, jonka takia tämä tarjoaa turvavarusteet kaikille asiakkailleen, joiden käyttäminen on lähtökohtaisesti edellytys palvelun toteutumiselle. Maastoratsastusta ei varsinaisesti vielä mielletä Green Care-palveluksi, vaikka sillä sellaisia elementtejä ja vaikutuksia asiakkaisiin onkin (Okkonen 2022a). Okkonen (2022c) mukaan asiakkaat ovat raportoineet kohentunutta mielentilaa sekä vireyttä palvelun jälkeen. Myös hevoshetkessä sekä tilavierailussa yhdistyy luonnon, talliympäristön ja hevosen aikaansaamat positiiviset psyykkiset vaikutukset. Hevoshetken aikana kahden asiakkaan kanssa tutustutaan hevoseen, varustetaan se ja käydään ratsastamassa lyhyt lenkki ympäröivässä luonnossa. Tilavierailu taas on nimensä mukaisesti mahdollisuus tutustua tilaan, yritykseen ja sen toimintaan, sekä hevosiin (Okkonen 2022a.)

3.2 Green Care-palvelukokonaisuus

Edellä mainittuja palveluita ei varsinaisesti mielletä Green Care-palveluiksi, vaikka niissä paljon Green Care-palvelun elementtejä esiintyykin. Green Care-laatuökirjan täyttämiseen valittu palvelukokonaisuus koostuu neljästä palvelusta. Nämä ovat rohkeusratsastus, terveystsemetri, naisten leiri, sekä hevostuotoiminta. Seuraavissa kappaleissa käsitellään kunkin palvelukokonaisuuden toiminnan elementit ja millaisia tuloksia niistä on saatu asiakaspalautteen tai kartoitusten muodossa.

3.2.1 Rohkeusratsastus

Rohkeusratsastuksen tavoitteena on sen nimen mukaisesti rohkaistuminen hevosharrastustoiminnassa. Palvelua suositellaan asiakkaille, joilla on esimerkiksi toiveena palata takaisin ratsastusharrastuksen pariin. Myös muut lievistä jännityksestä kärsivät asiakkaat voivat hakea ja kokea apua

tästä hevosavusteisesta palvelusta. Palvelu toteutetaan yksi asiakas kerrallaan turvallisessa ja häiriöttömässä ympäristössä, palvelun toteuttajan jatkuvasti asiakasta ohjaten ja tukien (Okkonen 2022a.)

Rohkeusratsastus on palveluista suosituimpien joukossa. Palvelussa asetetaan selkeät tavoitteet ja asiakkaat kokevat vahvaa onnistumisen tunnetta palvelun jälkeen. Palvelusta pyydetään jättämään asiakaspalautteet, jotka todistavat palvelun ansaittua suosiota (Okkonen 2022c.)

3.2.2 Terveysmetsäretki

Terveysmetsäretki on Voimia hevosesta -palvelukokonaisuuden ainoa palvelu, johon hevosella ratsastaminen ei kuulu. Terveysmetsäretki voidaan toteuttaa ryhmissä, jonka aikana kävellään lenkki luonnossa ohjauksen ja suomenhevosen läsnä ollessa luontoelementtinä ympäröivän metsän lisäksi. Palveluntoteuttajan ammattitutkinnot muun muassa hevospalveluihin erikoistuneena luonto-ohjaajana ja terveysmetsäoppaana antavat puitteet metsäretken toteuttamiselle (Okkonen 2022a.)

Käytännön toteuttamisen perusteena metsäretkelle on luonnon hyvinvointivaikutukset. Myös luontosuhteen syventäminen hyvin kaupungistuneessa ympäristössä onnistuu hyvin irtaantumalla kaupunkiympäristöstä ja oleskelemalla luonnossa. Metsäretki virkistää väsyneitä asiakkaita ja rauhoittaa stressaantuneita (Okkonen 2022a.)

3.2.3 Naisten leiri

Naisten hyvinvointileiri suomenhevosen kanssa toteutuu ryhmässä, asiakkaiden taitotason mukaan. Luonnossa oleskelu, siitä nauttiminen ja toiminta ja askareet suomenhevosen kanssa toimivat käytännön elementteinä voimaantumiseksi ja rentoutumiselle. Myös ratsastustoiminta, turvehieronnat, uiminen ja saunominen kuuluvat leirin mahdollisiin aktiviteetteihin (Okkonen 2022a.)

Asiakkaiden kokemia positiivisia vaikutuksia leiritapahtumien aikana oli rohkaistuminen hevosten kanssa, rauhoittuminen, mutta myös rauhoittuminen ja vireystilan paraneminen. Naisten leiriä toteutetaan myöskin virkistystoimintana eli Luontovoiman palveluna. Tavoitteet ovat samat, kuin

seuraavassa palvelussa, hevoskaveritoiminnassa. Arjesta irtaantuminen ja luonnon hyvinvointivai-
kutusten ryhmässä kokeminen (Okkonen 2022c.)

3.2.4 Hevoskaveritoiminta

Hevoskaveritoiminta on ensimmäisiä palveluita, jotka ovat kehitetty Green Care-palveluksi (Okko-
nen 2022c). Okkosen kehittämän hevoskaveritoiminnan tavoite on ennaltaehkäistä työuupumusta,
rauhottaa arkea ja helpottaa stressiä. Palvelu sopii monille, mutta edellytyksenä toteutumiselle on
mahdollisuus sitoutua neljään tapaamiskertaan neljän viikon aikana. Palvelua ei myöskään suosi-
tella hevosallergisille tai pelokkaille, eikä se itsessään takaa apua työuupumukseen tai masennuk-
seen palvelun virkistystoiminnallisen luonteen tähden.

Hevoskaveritoiminnan toteutuksen aikana kerätyllä tiedolla valtaosa asiakkaista ovat raportoineet
turhautumisen, ärtyneisyyden, univaikeuksien ja muistivaikeuksien vähenemistä. Myös päätöksen-
teon helpottumista on raportoitu (Okkonen 2022a.)

4 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet

Kehittämistyön toimeksianto oli kartoittaa Green Care laatutyökirjaan yrittäjälle tämän tarjoamia
palveluita ja muodostaa niistä palvelukokonaisuus, joka koostuu Green Care-palveluista. Yrittäjällä
ei toimeksiannon antamisen aikana ollut olemassa olevaa laatutyökirjaa, ja palveluiden kuvaukset
olivat olemassa vain yrityksen verkkosivuilla. Palvelut toteutetaan samalla tavalla, kuin ennen toi-
meksiannon toteuttamista. Käytännön tiedot palveluista ja niiden tavoitteista sekä toteutuksesta
oli saatava kirjalliseen, tiiviiseen ja Green Care Finland Ry:n vaatimaan pakettiin.

Green Care-laatutyökirjan olemassaolo on oleellinen osa Green Care-palveluita toteuttavan yrityk-
sen työkaluja. Se on palveluiden laadunhallinnan työkalu kirjallisessa muodossa. Laatutyökirja yk-
sinkertaisesti avaa Green Care-palveluita ja ilmoittaa yrityksen tiedot, kuten nimen, Y-tunnuksen,
yhteystiedot ja yrityksen toimipisteiden osoitteet. Koska se on Green Care-laadunhallinnan väline,
on siitä ilmentävä myös henkilöstö, heidän ammattitaitonsa toteutettaviin palveluihin, sekä yrityk-
sen syntyäika, palvelukokonaisuudet ja asiakasryhmät. Laatutyökirja myös perustelee palveluiden
käytännön toteutuksen tavoitteiden toteutumisen perusteella, tutkimusnäyttöön sekä asiakasko-
kemuksiin nojaten (Suomalainen Green Care 2021, 43.)

Laatutyökirja hyödyttää yrittäjää ilmoittamalla yrityksen ja palveluiden tiedot kirjallisesti. Laatutyökirja (kts liite 1.) myös antaa mahdollisuuden yrittäjälle myöhemmin hakea laatumerkkiä siinä määritetyille palvelukokonaisuudelle yrittäjän sitä halutessa.

5 Toteutus

Toteutus toimeksiannolle tapahtui vaiheittain. Koska toimeksianto oli alun perin tarkoitus toteuttaa harjoittelujakson yhteydessä, perustui opinnäytetyön suunnitelma kokonaan harjoittelun yhteydessä tehtävälle tutkimukselle ja observaatiolle. Opiskelijan tilanteen muuttuessa äkillisesti taloudellisen tilanteen takia, ei harjoittelu ollut enää mahdollista toteuttaa. Tämän vuoksi suunnitelma myös opinnäytetyön aineiston keruun suhteen muuttui täysin. Koska laatutyökirjan täyttöön tarvittavaa aineistoa ei voinut enää kerätä harjoittelun aikana, keräsi opiskelija sen verkossa olevan materiaalin, sekä toimeksiantajan haastattelun avulla.

Opinnäytetyön kehittämistyön toteutukseen vaadittavan aineiston keruu toteutettiin kahdessa osassa opiskelijan ja toimeksiantajan sopimuksesta. Ensimmäisen aineiston opiskelija keräsi verkossa olevan materiaalin kautta. Tähän aineistoon sisältyy lähteet toimeksiantajan yrityksen verkkosivuilta, jonka avulla laatutyökirja täytettiin niin pitkälle, kuin verkon tiedoilla oli mahdollista. Ensimmäisen aineiston ja laatutyökirjan puutteiden johdosta oli mahdollista muodostaa yrittäjälle haastattelupohja, jonka kysymykset muodostuivat keskeneräisen laatutyökirjan puutteista. Haastattelurunko oli tyyliltään puolistrukturoitu haastattelu, jossa esiintyi myös teemahaastattelun elementtejä (Saaranen-Kauppinen, 2006). Haastattelun toteutettiin sovittuna ajankohtana ja litteroitiin referoivalla menetelmällä (Kvalitatiivisen datan käsittely 2022). Tämän jälkeen oli mahdollista kirjoittaa valmiiksi laatutyökirja ja vastata kysymyksiin, joita se oli herättänyt vielä aikaisemmin palveluista ja asiakasryhmistä.

Haastattelussa käsitellyt teemat muodostuivat kysymyksistä, joihin ei vastausta ollut muulla taholla, kuin Iloluontosien yrittäjällä. Asiakasmäärästä ei ollut tietoa yrityksen verkkosivuilla, siinä missä perehdytyksestä tai asiakasryhmistäkään. Haastattelun kautta oli mahdollista täyttää kohdat laatutyökirjassa, jotka käsittelivät asiakassegmenttejä. Haastattelun kulku oli hyvin suoraviivaista. Runkoon kirjoitetut kysymykset pohjautuivat täysin tiedon puutteeseen verkkoaineiston pohjalta.

Osa haastattelussa esiintyvistä kysymyksistä herätti keskustelua enemmänkin. Näiden kysymysten kautta tuli esille seikkoja, jotka vaikuttivat palvelukokonaisuuden muodostumiseen. Haastattelun aikana ei ollut vielä selkeää, mitkä palvelut sisällytettäisiin ”Voimia Hevosesta” -palvelukokonaisuuteen. Palvelukokonaisuuden nimikään ei siinä vaiheessa ollut selvä, vaan vasta haastattelun toimesta muodostettiin palvelukokonaisuus lopulliseen muotoonsa.

Green Care-laatutyökirjasta ilmenee yritystietojen ja henkilöstön ammattitaidon lisäksi tärkeässä osassa Green Care-palvelukokonaisuuden toiminta. Palvelukokonaisuudet kirjoitettiin laatutyökirjaan auki, määritellen palvelun toiminta käytännössä, mitkä palvelun asiakaskokemuksen tavoitteet ovat ja kuinka tavoitteet toteutuvat valituilla keinoilla käytännössä.

6 Tulokset

Laatutyökirjan (kts liite1.) kirjoittaminen aloitettiin jo olemassa olevien tietojen täyttämällä työkirjaan. Kohdat yrityksen tiedoista, toimipaikasta ja palveluntarjoajan ja -toteuttajan ammattitaidoista, sekä palveluista löytyi helposti yrityksen verkkosivuilta ja blogista löytyvistä tiedoista. Yrittäjän kanssa aiemmin sovittiin, että opiskelija voi täyttää laatutyökirjan oman osaamisensa ja verkosta löytämänsä aineiston mukaan ja myöhemmin opiskelija haastattelisi yrittäjää kohdista, jotka vaativat enemmän selkeyttä ja tietämystä aiheesta. Haastattelussa selvisi tarkemmin kohdat, joissa oli määriteltävä asiakassegmenttejä, asiakkaiden tarpeiden ja lähtötilanteen käsittelyä ja kartoitusta, sekä asiakaspalautteen vastaanottamista ja käsittelyä. Myös palveluista ja niiden synnystä oli keskustelua, kun oli määriteltävä palvelukokonaisuuden laajuus, ja mitkä palvelut mielletäisiin laatutyökirjassa Green Care palveluiksi. Palvelukokonaisuus tuli myös nimetä osuvasti. Palvelukokonaisuuden nimeksi tuli sen luonteen mukaan ”Voimia hevosesta,” kaikkien siihen kuuluvien palveluiden ollessa hevosavusteisia palveluita.

Palveluiden kirjaamisvaiheessa kiinnitettiin paljon huomiota Green Care-työkirjan vaatimiin perusteluihin palveluille. Luontoavusteisuudessa ja hyvinvointivaikutuksia lupaavilla palveluilla on oltava faktapohjaiset ja käytäntöön perustuvat todisteet niiden toimivuudesta. Taulukko, jonka mukaan palvelut kirjattiin ylös, vaati selitykset palvelulle ja sen tavoitteille, sen toteuttamiselle käytännössä, sekä tutkimuspohjaisen perusteen käytännön toteuttamiselle ja kuinka palvelun avulla saavutetaan tavoitteet, jota sille on asetettu. Koska Iloluontosen toteuttamat palvelut ovat lähtökohteisesti Luontovoiman palveluita, eli ei kuntouttavia tai muita sosiaali- ja terveydenhuollon

palveluita, on yrittäjällä palveluiden toteuttamisessa enemmän vapautta niiden kotimaan- tai maatilamatkailumaisen luonteen takia. Vaikka palveluiden toteuttamisessa on tietynlainen vapaus, on laadun hallinta, asiakastyytyvyyden- ja tavoitteiden täyttymisen tarkkailu ensiarvoisen tärkeää. Eri lomakkeilla tarkastellaan lähtötilannetta, usean käyntikerran palveluissa, kuten hevoskaveritoiminnassa tarkastellaan tilanteen kehittymistä myös palvelun aikana, ja loppupalaute ja kartoitus on palvelusta riippuen mahdollista antaa verkossa palvelutapahtuman jälkeen tai hevoskaveritoiminnassa viimeisellä tapaamiskerralla.

Toimeksianto oli hyvin yksinkertainen ja suoraviivainen halutusta lopputuloksesta. Laatutyökirjan kirjoittaminen onnistui tavoitteen mukaisesti hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen (Hyvä tieteellinen käytäntö 2022). Green Care-palvelukokonaisuus, Voimia hevosesta, muodostui valmiiksi olemassa olevista hevosavusteisista palveluista. Kehitystyö saatiin toteutettua halutusti ja toimeksiantaja oli siihen tyytyväinen.

7 Pohdinta

Green Care-teeman palveluiden käsittelyssä on tärkeää aina muistaa, mihin palvelut perustuvat. Luonnossa, luontoelementein tai eläinavusteisesti toteutuvat palvelut tapahtuvat eettisesti ja usein parantavat asiakkaan tai asiakasryhmän hyvinvointia (Steign 2015). Iloluontosen virkistystoiminnan, eli luontovoiman palvelut ennaltaehkäisevät ja piristävät asiakkaita, mutta myös rohkaisevat heitä syventämään luontosuhdetta ja voittamaan pelkojaan (Okkonen 2022a).

Keskeinen tavoite kehitysohjelmassa oli Green Care-laatutyökirjan täyttäminen toimeksiantajan toiveen mukaisesti. Laatutyökirjan toteutuksen kaikissa vaiheissa noudatettiin tahojen välistä luottamusta. Laatutyökirjasta ilmenevät asiat ovat suureksi osaksi julkista tietoa. Työ toteutettiin eettisesti ja rehellisesti, ilman lähteiden tai tulosten väärinkäyttöä tai plagiointia. Toimeksiantajaan viitataan lähteissä. Asiakkaita ei ole tunnistettavissa mistään lähteistä tai tekstistä. Aineisto on olemassa salasanojen takana, eikä työhön liity salassa pidettävää aineistoa.

7.1 Tuloksen analyysi ja arviointi

Tulosten arviointi ja tulkitseminen noudatettiin kvalitatiivisen datan käsittelyn menetelmää (Kvalitatiivisen datan käsittely 2022). Haastattelu (kts liite 2.) litteroitiin referoivasti ja siitä poimittiin

oleelliset tiedot Green Care-laatutyökirjan täyttämiseksi ja vastattiin kysymyksiin, joista puuttui vastaukset.

Green Care-laatutyökirjan täyttäminen oli aiheena varmasti yrittäjälle hyödyllinen mutta haasteellinen toteuttaa konkreettisten kokemusten puuttuessa palveluiden toteutuksesta. Ilman käytännön kosketuspintaa ja observaatiota asiakkaiden kokemuksiin ja palvelutapahtumien todistamiseen oli haasteellista muodostaa hyvää kuvaa palveluista ja niiden toiminnasta tai tuloksista. Datan kerääminen ja huomioiden tekeminen pelkästään muutaman asiakaspalautteen ja lomakkeen pohjalta osoittautui hankalaksi eikä aineiston kunnollista käsittelyä päässyt tapahtumaan eikä tutkimusta tekemään. Vastaavanlaisen projektin kanssa olisi ensiarvoisen tärkeää päästä paikan päälle, nähdä toimintaa ja saada oikea kokemus, sekä haastatella asiakkaita ja nähdä palveluiden ja niiden tulosten toteutumista käytännössä. Alkuperäisen suunnitelman mukaan näin olisikin tapahtunut, eikä tutkimusosuutta olisi tarvinnut jättää pois tai erityisen suppeaksi.

7.2 Johtopäätökset ja hyödynnettävyys

Tulevaisuus alalla on projektin tekemisen kautta tutustuttuihin aineistoihin olemassa, ellei jopa kirjas. Yleisen tahon mielenkiinto luontoon on viime vuosina kasvanut ja luonto on trendikäs. Suomen luonto itsessään on ainutlaatuinen ja vaalittu voimavara turismin saralla. Green Care-laatutyökirja itsessään kehittää vain kyseistä yritystä tai sen toimintaa, mutta yleisellä tasolla Green Care Luontovoiman eli virkistystoiminnan alalla on paljon kasvumahdollisuuksia Suomessa.

Kehitysehdotuksena Green Care-laatutyökirjan täyttämiseksi yhdelle yritykselle voisi olla seuraava luonnollinen askel eli Luontovoima laatumerkin hakeminen ja mahdollisesti sitä edeltäen laatutyökirjan uusiminen tai päivittäminen, riippuen välissä kuluvan ajan suuruudesta. Myös muiden palveluiden muuntaminen laatutyökirjan muotoon voisi olla yksi ehdotus tai yhteistyöprojekti esimerkiksi eri yritysten välillä. Green Care-ala itsessään on niin monimuotoinen ja monin eri tavoin toteutettava, että se voi taipua moneksi erilaiseksi hankkeeksi eri asiakkaiden tai kohderyhmien, ja sitä kautta kotimaisten alan toimijoiden hyväksi.

Lähteet

Cuthbert, S., Kellas, A., Page, A.L. 2020. Green Care in psychiatry. The British journal of psychiatry 2021. CrossMark. Verkkojulkaisu. Viitattu 01.06.2022 https://janet.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi_proquest_miscellaneous_2449261506

Hyvä tieteellinen käytäntö. 2022. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. Verkkojulkaisu. Viitattu 11.11.2022. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Kvalitatiivisen datan käsittely. 2022. Tietoarkisto. Tampereen yliopisto. Verkkojulkaisu. Viitattu 11.11.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/kvalitatiivisen-datan-kasittely/>

Lipponen, M., Vehmasto, E. 2019. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta: Sosiaalista kasvua, hyvinvointia ja kuntoutusta tukevia palveluita hevosavusteisesti. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus. Helsinki: Luonnonvarakeskus. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.09.2022. <https://core.ac.uk/download/pdf/250302635.pdf>

Mitä on Green Care. 2022. Ruralia-instituutti. Seinäjoki. Verkkojulkaisu. Viitattu 11.11.2022. <https://www.gcfinland.fi/green-care-/>

Morggini, A., Soini, K., Bock, B.B. & Roep, D. 2020. Caring in, for, and with nature: And integrative framework to understand Green Care practices. Basel. Verkkojulkaisu. Viitattu 31.05.2020. https://janet.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_1af273812e7c425191018a390a31f946

Okkonen, M. 2022a. Iloa ja inspiraatiota luonnosta. Iloluontonen. Pielavesi. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.09.2022. <https://www.iloluontonen.fi/>

Okkonen, M. 2022b. Kysymyksiä Toimeksiannosta. Sähköpostiviesti 30.03.2022. Vastaanottaja Sade-Tuulia Koistinen.

Okkonen, M. 2022c. Matkailupalvelukehittäjä. Iloluontonen Tm:i. Haastattelu 14.09.2022.

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Kvali-MOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkojulkaisu. Viitattu 11.11.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Steign, A., Kogstag, R., Hummelvoll, J. 2015. Green care services in the Nordic countries: an integrative literature review. Julkaisussa European Journal on social work. Viitattu 27.03.2022. https://janet.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi_informaworld_taylorfrancis_310_1080_13691457_2015_1082983

Soini, K., Ilmarinen, K., Yli-Viikari, A. & Kirveennummi, A. 2011. Green Care sosiaalisena innovaationa suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 76. Viitattu 01.06.2022. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102903/soini.pdf?sequence>

Suomalainen Green Care. 2021. Green Care toimintatavan käsikirja & Luontovoiman ja luontohoidon laatutyökirja. Helsinki: Luonnonvarakeskus. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.09.2022. https://www.gcfinland.fi/tiedostopankki/503/Green_Care_tyokirja_2021.pdf

Vehmasto, E. 2014. Green Care -toimintatavan suuntaviivat suomessa. MTT 36100 Jokioinen. Helsinki. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.9.2022. <https://jukuri.luke.fi/handle/10024/482161>

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Haastattelusta kerättävä aineisto green care laatutyökirjaa varten

Haastattelurunko on muodostettu Green Care Laatutyökirjan pohjalta kysymyksistä, jotka vaativat selvitystä itse yrittäjältä. Haastattelu toteutettu puhelimitse, haastattelun pituuden ja keskustele-
van muodon takia tiivistetty vastaukset kysymysten alle.

1. kuinka paljon työntekijöitä yrityksessä on? muuttuuko määrä kauden mukaan?

ei muutu, harjoittelijoita käy välillä. Palkallisia vain 1

2. Kuinka gc osaaminen perehdytetään työntekijöille?

Kirjallinen materiaali on olemassa, sen verran mitä tulee esille, käydään läpi.

3. onko säännöllistä yhteistyötä minkään tahon kanssa? esim intry kielo- hanke, onko toistuva, kuinka usein? kuinka työnjako tapahtuu tahojen välillä? tehdäänkö yhteistyöstä sopimukset kirjallisina?

Enemmän kertaluontoisia tapahtumia, mutta hankkeita on, kuten intry. Hankkeissa tehdään esim. Vuodeksi kokemus, jolloin esim. kunta lähettää yksilöasiakkaita (5krt hanke, jos on rahoitus tms), yleensä yksityisasiakkaita. Kunnan kanssa kaavakkeet, mitä, milloin, onko vastannut tarpeeseen. Asiakkaan kanssa täytetään palvelua aloittaessa tavoitteet kaavakkeen kanssa ja käydään palvelun päättymisen jälkeen edistys, muutos aloitustilanteeseen nähden.

Kirjalliset sopimukset tehdään enemmän byrokraattisten tahojen, kuntien, kanssa. Kielo hankkeella nuorten asuntolan ryhmä osallistuu ryhmän nuorten ohjaajana ja on paikalla tarvittaessa tukena, mutta okkonen toimii palvelun toteuttajana.

uusisuunta-hanke pielavaeden kunnan kanssa, heidän kautta sopimukset ja kaavakkeet mitä tehtiin, milloin jne. vastasiko asiakkaan tarpeisiin, oli vastattava. hankerahan takia tarvittiin lomakkeet. Rooli yrittäjällä oli palveluntuottaja. Asiakkaan kanssa suunniteltiin mitä tavoitetta hänellä on, mitkä tavoitteet toiminnalle ovat. Okkonen toimi palveluntuottajana. Kaavakkeet täytettiin, okkonen haastatteli asiakkaan jälkikäteen.

4. Onko olemassaolevaa dataa asiakasryhmistä? (ikä, sukupuoli, ammatti yms) Onko jotain tyypillisiä asiakasryhmiä?

hevoskaveri kohderyhmä työssäkäyvät, työuupumuksesta kärsivät asiakkaat. Kerran viikossa 2h. Pisimmälle kehitelty, tapahtuu 4krt kerran viikossa. Kehitetty lievittämään uupumusta. Kaavakkeet täytätetään ensitapaamisella ja kartoitetaan lähtötilanne, ja viimeisellä tapaamiskerralla ja katsotaan miten tila on muuttunut. Näkee suoraan, onko ollut hyötyä.

Nuorisokodin asukkaat käyvät välillä harrastustoiminnan omaisesti tilalla. Mielenvirkistykseksi, ei määritelty erikseen tavoitteita, eikä heidän päässä mielletä tavoitteelliseksi greencare toiminnaksi, vaikka green care toiminnan elementit toteutuvatkin. nuorisokoti suljettu.

5. onko olemassaolevaa asiakassuunnitelmaa?

Asiakaskohtainen suunnitelma, joka räätälöidään aina yhden asiakkaan mukaisesti. Yksilöillä on niin suuria eroja tavoitteissa, että luonteissa ja lähtökohdissa, avoimesti määritellään tavoitteet aina asiakkaan mukaisesti. Koska ennaltaehkäisevää, eikä kuntouttavaa, ei tehdä erityisen tarkasti suunnitelmia.

6. Onko hevospalvelut saatavilla ympärivuotisesti? mitkä on, mitkä ei?

Hevosmetsäretki vaikea toteuttaa hyönteisaikaan, muut hevospalvelut ympäri vuotisesti

7. Kuinka paljon yrittäjällä on tietotaitoa erityistukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa? Esim, mt kuntoutujat, erityistarpeiset lapset, vammaiset jne..

Okkosella ei ole koulutusta varsinaisesti erityistarpeista/sotekoulutusta, koska yritys keskittyy luontovoimaan, ei luontohoivaan.

8. miten erityisen tuen tarve selvitetään ja toteutetaan?

Tila ei ole esteetön, toiminta ei sovi vaikeasti liikuntarajoitteiselle. Erityisen tuen tarve voidaan toteuttaa ammatissa toimivan avustajan kanssa. Esim hoitaja tai omaishoitaja ja okkonen on palveluntoteuttajan jälleen. Asiakaskohtaisesti mahdollista toteuttaa, kerran pyörätuolipotilas kävi pihalla istumassa ja silittämässä + katsomassa hevosta tämän pyytäessä. Hevosia ei ole koulutettu

pyörätuoleihin, jonka takia ei tarjota. Kehitysvammaiset, jotka käyvät, ovat olleet normaalisti liikuntakykyisiä ja ovat käyneet ohjaajan kanssa. Tilanteessa Okkonen toimii palvelun toteuttajana ja ohjaajalta tulee erityistaito erityistarpeisen asiakkaan puolesta. Okkosen erityisosaaminen on hevosen käsittelyssä.

9. entä asiakastavoitteet?

Lomake + verkkopalaute

10. Mitkä palvelut sopivat liikuntarajoitteisille?

Ei ole esteetöntä kulkua.

11. mitkä ovat asiakastavoitteet maastoratsastukselle, naisten leireille ja terveismetsälle/rohkeusratsastus?

maastoratsastus ei varsinaisesti green care, rohkeusratsastus palvelun tavoite: voitetaan omat pelot, jos löytää itsestään oivalluksen pelkojen voittamiseen. Hevoskaveritoiminnassa tavoitteena työssäjaksamisen parantaminen. Asiakkaat asettamat omia tavoitteitaan toiminnan aloituksen alkukartoituksessa. Yhteinen tavoite on edellä mainittu, lisäksi asiakkailla henkilökohtaiset omat tavoitteet ja jutut, jotka vaikuttavat.

Naisten leiri menee saman kastiin, rentoutumista työstä ja arkikuvioista väliaikainen poistuminen. kokonaisvaltainen hyvinvoinnin parantaminen tavoitteena, ravinto, liikunta, sosiaalinen ympäristö, henkinen puoli.

terveismetsässä tavoitteena luontosuhteen syventäminen, liikunta, maasto, tasapaino, luonnon tutkitut hyvinvointivaikutukset (mikrobit, stressin lasku, vastustuskyvyn kasvu) laaja kokonaisvaltainen hyvinvoinnin edistämisen palvelu

12. Mitä palveluita toteutetaan eniten? Mitkä palvelut keskeisimmät Green Care palvelut?

Riippuu hankkeista. Kielo hanke on nyt. Rohkeusratsastusta menee paljon, ostetaan myös lahjaksi.

13. Mitä tavoitteita palveluilla on asiakkaille ja miten tavoitteiden toteutumista/muutosta seurataan? Mitä mittareita? reflektointi, palaute tms mittari? Onko palautteen keräämiseen olemassa jotain keräys/käsittelyjärjestelmää?

Alkukartoitus + jälkipalaute hevoscaveritoiminnassa ja kunnan hankkeissa. Palvelusta riippuen esim hevosharrastustoiminta-nimikkeellä ei tehdä alkukartoitusta. Usein keskustellaan tilanteessa toiminnan tavoitteista, mitä asiakas haluisi oppia tai tehdä jne. Käydään läpi joka kerran jälkeen, millainen kokemus oli. Nuorisoryhmän kanssa ja hevoscaveritoiminnan kanssa käytetään mielialan seuraamisharjoitetta. Läsäoloharjoite, mikä mieliala numeroilla 1-5. Toiminnan jälkeen tehdään harjoite uudestaan tavoitteena seurata mielialan kohenemistä. Yleensä nousee ainakin parilla pykälällä. Työkalu asiakkaalle enemmän kuin kirjallista asiakaspalautteen seuraamista. Omasta oivaltamisesta asiakkaan perspektiivistä kyse.

terveysmetsästä ja rohkeusratsastuksesta mahdollista jättää asiakaspalaute, jos asiakas haluaa sen täyttää. Ei mene kaikille asiakkaille, jos valitsevat etteivät halua jälkimarkkinointia. Mielenterveyskuntoutujat eivät oma-aloitteisesti täytä lomakkeita, jonka takia alkukartoitus tehdään paikan päällä.

14. Miten luontoperustaisuuden, toiminnallisuuden ja osallisuuden kokemuksen synnyn ohjaus tapahtuu, ja miten ohjauksella vaikutetaan asiakastavoitteiden saavuttamiseen?

Ympäristö + aktiviteetti ollaan mietitty green care ajatuksella. ohjataan ohjelma. Ryhmissä on suurempi vastuu, jokaisen on saatava tarvitsemansa tuki ja huomio. Tulkitaan hevosta asiakkaalle palvelun aikana. Ennalta mietitty, mutta muovautuu palvelun aikana ja yhteisö muodostuu palvelun aikana, ryhmässä hevosesta ja ryhmästä, yksilöille toteutettaessa palvelua luodaan yhteisöllisyyden tunnetta muodostamalla yhteisö hevosen avulla hevosen ja asiakkaan välille. Asiakas kokee kuuluvansa johonkin palvelun aikana. Ohjaaja ottaa huomioon, pelokkaita autetaan ja rohkaistaan tilannekohtaisesti. Ensisijaisesti hyvin räätälöidysti. Ympäristö on oleellinen. Luonto, eläimet, talliympäristö, luonnossa oleminen. On mietittävä etukäteen niin että onnistuu.

15. Kuinka palaute kerätään ja miten sitä käsitellään/ kuinka nopeasti reagoidaan?

verkossa kysely, vastauksia seurataan, muttei vielä tilastoida. Ei toistaiseksi ole tullut kuin turvehoidosta ja maastoratsastuksesta (ei varsinaisista green care palveluista). Hevoscaveritoiminnan tilastot saadaan asiakkaiden vastauksista alkukartoituksessa ja loppukatsauksessa.

**16. Onko vastuuhenkilö, joka huolehtii uuden henkilöstön perehdyttämisestä gc toiminnalle? tapah-
tuuko sitä paljon? kehitetäänkö henkilöstön ohjausosaamista suunnitellusti?**

Okkonen

**17. Onko nimettyä turvallisuushenkilöä? Onko olemassa kattava ja ohjeiden mukainen palveluiden
turvallisuussuunnitelma? Entä kirjanpitoa onnettomuus- ja läheltä piti-tilanteista?**

Okkonen, on olemassa turvallisuusasiakirja, atm päivityksessä. Pidetään kirjaa läheltä piti-tilan-
teista ja onnettomuustilanteista.

18. Mitkä palveluista eivät ole Green Care palveluita?

Alun perin ainoastaan terveystieteiden ja rohkeusratsastus miellettiin Luontohoivan palveluntar-
jonnan eli Green Caren piiriin, mutta Green Care koulutuksessa tehtäviä tehdessä ja aiheita kä-
sitellessä selvisi, että kaikissa tarjotuissa palveluissa esiintyy luontoelementti oleellisena osana
palvelua. Tavoitteellisuutta ei samalla tavalla muissa palveluissa ole, kuin esimerkiksi juuri he-
voskaveritoiminnassa, rohkeusratsastuksessa ja terveystieteiden. Kuitenkin asiakaspalautteen
ja tarkkailun kautta on huomattu, palvelut edistävät yksilön hyvinvointia ja toimivat monelle
virkistystoimintana.

Pähkinänkuoressa kaikki palvelut ovat green care palveluita, kaikissa esiintyy luonto-elementti
tavalla tai toisella.

**SELKEYDEN VUOKSI Green Care laatutyökirja täytetään pelkästään green care palveluiksi suun-
niteltujen palvelukokonaisuuksien pohjalta. Ne ovat:**

Terveystieteiden retki hevosen kanssa

Rohkeusratsastus

Hevoskaveritoiminta

Naisten leiri

OSA II

LuontoVoiman ja LuontoHoivan laatutyökirja



Johdanto osaan II

Laatutyökirjan käyttötarkoitukset

Green Care -palvelun laadunhallinta

Käsikirjaosassa I kuvattiin, mitä suomalainen Green Care -toimintatapa tarkoittaa. Laatutyökirjan osan II kysymykset on tarkoitettu Green Care -palvelun kehittämisen tueksi ja palvelun laadunhallinnan työkaluksi sekä laatumerkin hakudokumentiksi. Täytetty työkirja toimii dokumenttina, jonka avulla on mahdollista osoittaa asiakkaalle ja sidosryhmille, millä periaatteilla Green Care -palvelua tuotetaan, mikä siitä tekee Green Care -palvelun sekä miten sen vaikutuksia arvioidaan ja laadua hallitaan.

Green Care -palvelujen peruslaatuvaatimukset ovat samat kuin muilla vastaavilla palveluilla. Laadunhallinnan lähtökohtana on lainsäädäntö, ja sitä tarkentavat muut ohjeet ja suositukset. Green Care -laatutekijät täydentävät palvelun peruslaatua.

Yksityisiä sosiaali- ja terveyspalveluita koskee lisäksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston, Valviran, ohjeistama ja vaatima omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelmassa kysytään osin samoja asioita kuin tässä laatutyökirjassa, mutta toisin kuin

Laatutyökirjan täyttöohjeet

Ennen täyttämistä tämä työkirja tallennetaan omalle tietokoneelle, jonne myös täytetty versio tallennetaan. Omaa laatutyökirjaa päivitetään silloin, kun palvelun ominaisuuksiin tulee merkittäviä muutoksia. Laatutyökirjalle määritellään vastuuhenkilöt, jotka vastaavat sen päivittämisestä sekä uuden henkilöstön perehdyttämisestä sen käyttöön.

Green Care -toiminnan linkittyminen uskotavasti asiakkaan tavoitteisiin on erittäin keskeinen kohta, kun laatulautakunta arvioi hakemusta. Laatutyökirjasta tulee ilmetä:

- a. mikä on palvelun asiakasryhmä, (tai -ryhmät),
- b. toiminnan tavoitteet ko. asiakasryhmälle, (tai -ryhmille),

tässä, siinä käydään läpi koko yrityksen toiminta. Omavalvontasuunnitelma kuuluu viranomaisvalvonnan piiriin. Toisin kuin omavalvontasuunnitelma laatutyökirja keskittyy Green Care -palvelun piirteiden kuvaukseen, ja se on tarkoitettu tietyn yksittäisen palvelun tai palvelukokonaisuuden laadunhallinnan apuvälineeksi, ei ole koko yrityksen toiminnan laadunhallinnan välineeksi.

Laatumerkkien haku

Julkaisun laatutyökirjan osa II on myös Green Care LuontoHoivan tai LuontoVoiman laatumerkkien hakudokumentti. Osassa I siis kerrotaan, mitä suomalainen Green Care -toimintatapa tarkoittaa, ja osan II kysymysten avulla palveluntuottaja kuvaa palvelun, jolle hän hakee LuontoHoivan tai LuontoVoiman laatumerkkiä. Laatutyökirjan rinnalle tarvitaan aina turvallisuusasiakirja, joka käsittelee sitä palvelua ja toimintaympäristöä tai toimintaympäristöjä, jolle merkkiä haetaan.

LuontoVoima ja LuontoHoiva -laatumerkkien haun voimassa olevat ohjeet löytyvät Green Care Finland ry:n verkkosivuilta (www.gcfinland.fi/laatu).

- c. mitä käytännössä tehdään, jotta asiakkaan/asiakasryhmän tavoitteet toteutuisivat sekä
- d. miksi tietty luontoperustainen toiminta (tai toiminnot) on valittu ko. asiakasryhmälle, (tai -ryhmille).

Laatutyökirja täytetään kuvailevalla otteella, ei siis luetteloimalla asioita, vaan kirjoittamalla ne auki täsmällisesti, lyhyesti ja ytimekkäästi. Laatutyökirjassa kuvataan ainoastaan sitä toimintaa, jolle haetaan laatumerkkiä. Merkin hakijan muu toiminta tai palvelut, johon Green Care -palvelu liittyy, kuvataan vain lyhyesti.

Laatutyökirjan täyttöä koskeva laatukriteeristö

Yleistiedot

- 1) Laatutyökirjaan kirjattu yrityksen tai toimijan virallinen nimi täsmää Y-tunnuksen kanssa.
- 2) Kaikkien yrityksen toimipisteiden, joissa Green Care -palvelua mahdollisesti tuotetaan, tiedot on kirjattu selkeästi.
- 3) Green Care -palvelulle tai palvelukokonaisuudelle on annettu ohjeenmukainen, osuva nimi.
- 4) Ajankohta, jolloin palvelun toteutus käynnistyi, käy selkeästi ilmi.
- 5) Henkilöstö tai verkosto, joka osallistuu Green Care -palvelun tuottamiseen, on kuvattu selkeästi.

Osaaminen ja ammatillisuus

- 6) Palvelua ohjaavan henkilöstön ammatillisuus on osoitettu ja kuvattu selkeästi.
- 7) Palvelua ohjaavan henkilöstön Green Care -osaaminen on osoitettu ja kuvattu riittävästi.
- 8) Palvelua ohjaavan henkilöstön ohjausosaaminen on osoitettu ja kuvattu riittävästi.
- 9) Green Care -tiedon ja osaamisen jalkauttaminen sekä uuden henkilöstön perehdytys on kuvattu selkeästi.

Yhteistyö

- 10) Mahdollinen yhteistyö, yhteistyön toteutustapa ja työnjako palvelun tuottamisessa on kuvattu selkeästi.
- 11) Mahdollisen yhteistyön säännöllisyys on kuvattu selkeästi.

Asiakkaat, tavoitteet, toiminta ja näiden välinen yhteys

- 12) Palvelun tyypillinen asiakaskohderyhmä on kuvattu hyvin.
- 13) Tyypilliset palvelun asiakastavoitteet on kuvattu hyvin.
- 14) Green Care -toiminnan säännöllisyys asiakkaan arjessa käy ilmi selkeästi.
- 15) Asiakastavoitteiden ja tietyn luontoperustaisen menetelmän valinnan ja käytön perustelu tavoitteen saavuttamiseksi on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.

Palvelun elementit ja ohjaus

- 16) Luontoperustaisuuden toteutus palvelussa on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 17) Asiakkaiden osallistamisen toteutus Green Care -palvelussa on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 18) Green Care -palvelun kokemuksellisuuden toteutus on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 19) Asiakkaiden reflektoinnin mahdollistamisen toteutus on ymmärretty ja kuvattu selkeästi.
- 20) Palautejärjestelmän toteutus palvelua koskien on kuvattu selkeästi.
- 21) Palvelun asiakastavoitteiden toteutumisen seuranta on kuvattu selkeästi.

Laadun tarkistuslistat

- 22) Tarkistuslistat on täytetty.

Lähde: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021.

Laatumerkin hakemisessa huomioitavaa

- palvelun nimi on osuva, esimerkiksi luontoperustaisuuden muotoa kuvaava.
- palvelun nimi ei voi olla rekisteröity tavaramerkki tai menetelmä tai yrityksen nimi sellaisenaan.
- laatumerkki on palvelu- tai palvelukokonaisuuskohtainen – ei yrityskohtainen.
- palvelukokonaisuudelle merkki voidaan myöntää silloin, kun palvelukokonaisuus pystytään helposti kuvaamaan yhdessä työkirjassa.
- laatumerkki myönnetään vain vakiintuneelle, noin 1 vuosi tarjolla ja käytössä olleelle palvelulle.
- laatumerkkejä voi hakea useita, jolloin täytetään jokaiselle palvelulle oma hakemus ja laatutyökirja.
- Green Care -koulutusvaade tulee täytyä vähintään yhdellä toimipaikan palveluntuottajista.
- osaamisvaatimus koskee kaikkia palveluntuottajan toimipisteitä, joissa palvelua tuotetaan.
- täydennysten tekemiselle annetaan määräaika, jonka jälkeen hakemus raukeaa, ellei pyydettyjä täydennyksiä saada.
- laatulautakunta tekee yksimieliset päätöksensä kirjallisen dokumentaation perusteella, ja siksi arvioitsijat pitävät yhteyttä hakijaan vain sähköpostitse.
- merkin myöntäminen edellyttää palveluntuottajalta Green Care Finland ry:n jäsenyyttä.
- myönnetty laatumerkki on voimassa kolme vuotta, ja että sen uusimiseksi on olemassa oma hakuprosessinsa.
- jos laatumerkin saaneen palvelun tuottamisessa tapahtuu merkittäviä muutoksia, siitä on ilmoitettava välittömästi Green Care Finland ry:lle.

Lähde: Green Care Finland ry:n laatulautakunta 2021.

Huom. Green Care Finland ry pidättää oikeuden mahdollisiin muutoksiin!

Laatumerkin hakija, tarkistathan uusimmat linjaukset: www.gcfinland.fi

Green Care -toiminnan linkittyminen uskottavasti asiakkaan tavoitteisiin on palvelun suunnittelussa tärkeää!

1. Green Care -palveluntuottajan perustiedot

1.1. Yritys tai toimipaikka

Virallinen nimi, jossa Green Care -palvelua tai palvelukokonaisuutta tuotetaan

Iloluontonen T:mi

1.2. Toimipaikan osoite/toimipaikkojen osoitteet

Pyöreisentie 77, 72710 Vaaraslahti

1.3. Palveluntuottajan sähköpostiosoite

maiju@iloluontonen.fi

1.4. Palveluntuottajan kotisivut

<https://www.iloluontonen.fi>

1.5. Palvelua tuottavan yrityksen Y-tunnus

2915093-4

1.6. Laatutyökirjan täyttäjien nimet ja asemat

Sade-Tuulia Koistinen, opinnäytetyötä kirjoittava palvelumuotoilun restonomiopiskelija, JAMK:ista.
Maiju Okkonen, yrittäjä ja palveluiden toteuttaja

1.7. Työkirjan täyttämispäivämäärä ja päivityspäivämäärät

2.10.2022

2. Henkilöstö, henkilöstön osaaminen ja yhteistyö palvelutuotannossa

Täytetään koskien laatutyökirjassa kuvattavaa palvelua.

2.1. Henkilöstön kuvaus

2.1.1. Henkilöstön kokonaismäärä

1

2.1.2. Green Care -palveluun/-palvelukokonaisuuteen osallistuu

Koko henkilöstö vain työkirjassa kuvatut henkilöt

2.2. Henkilöstön osaaminen ja ammatillisuus

2.2.1. Selvitys palvelua tuottavan henkilöstön ammatillisuudesta

Tutkintojen nimet ja ammattinimikkeet henkilöittäin eriteltynä

Maiju Okkonen
 Koulutus:
 2021-> Wellness tradenomi (amk /Savonia-ammattikorkeakoulu)
 2021 Matkailupalvelun tuotekehittäjä (eat /Sastamalan koulutuskuntayhtymä)
 2019 Yrittäjän ammattitutkinto (at /Savon ammattiopisto, Kuopio)
 2018 Luonnontuoteneuvoja (at /Ylä-Savon ammattiopisto, Iisalmi)
 2015 Tallimestari (eat /Ylä-Savon ammattiopisto, Hingunniemi)
 2011 Hevosmatkailuun erikoistunut luonto-ohjaaja (pt /Kainuun ammattiopisto, Seppälä)
 Muut:
 2020 Terveysmetsä-opas (Kainuun ammattiopisto)
 2018 Laatu1000 -koulutus ja sertifikaatti (Perho liiketalousopisto)
 2018 Turvehoitaja (Ruhajoki Oy)
 Green care osaaminen:
 2022 -> Green care PRO, palveluntuottaminen (Kajaanin ammattikorkeakoulu)
 2021 Green care PRO, asiakkuudet ja toimintaympäristöt (Kajaanin ammattikorkeakoulu)
 2018 Green care perusteet (Kainuun ammattiopisto)

2.2.2. Selvitys palvelua ohjaavan henkilöstön ohjausosaamisesta

Yrittäjän eli myös yrityksen palveluiden ohjaajalla on osaamisensa perusteella tittelet: Matkailupalvelukehittäjä, tallimestari, luonto-ohjaaja, terveystuoteneuvoja, turvehoitaja.
 Osaamista löytyy myös kotimaanmatkailusta, hevosista, asiakaspalvelusta, yrteistä ja Green Care palveluista. Green Care koulutusten pohjalta ja palvelualan koulutuksen puolesta osataan ottaa huomioon asiakkaan tarpeet ja räätälöidä palvelu tälle sopivaksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi.

2.2.3. Selvitys henkilöstön Green Care -osaamisesta, miten osaaminen on muodostunut sisältäen mm. tiedot suoritetuista Green Care -koulutuksista ja -kurseista henkilöittäin eriteltynä (koulutuksen tai kurssin nimi, järjestäjä, sisältö, laajuus ja suoritusajankohta)

Maiju Okkonen Green care osaaminen:
 2022 -> Green care PRO, palveluntuottaminen (Kajaanin ammattikorkeakoulu)
 2021 Green care PRO, asiakkuudet ja toimintaympäristöt (Kajaanin ammattikorkeakoulu)
 2018 Green care perusteet (Kainuun ammattiopisto)

2.3. Green Care -tiedon ja osaamisen jalkautus ja perehdytys

2.3.1. Green Care -tiedon ja osaamisena jalkauttaminen henkilöstölle

Green Care materiaali Luontovoiman palveluita koskien on olemassa ja tarpeen vaatiessa käydään harjoittelijan kanssa läpi.

2.3.2. Uuden henkilöstön perehdyttäminen Green Care -toimintaan

Tarpeen vaatiessa aineisto perehdytykseen käydään läpi.

2.4. Yhteistyön kautta tuleva osaaminen

(täytä vain, jos palvelut tuotetaan yhteistyössä)

2.4.1. Jos Green Care -palvelu toteutetaan yhteistyössä, yhteistyökumppaneiden nimet ja palveluun liittyvä osaaminen

2.4.2. Miten palvelua tuotetaan käytännön yhteistyössä? Kuvaa työnjako

2.4.3. Kuinka säännöllistä yhteistyö on?

- Päivittäin
 Viikoittain
 Muulla tavoin, miten?

3. Green Care -palvelu tai -palvelukokonaisuus

3.1. Palvelun tai palvelukokonaisuuden nimi, jota työkirja koskee

Palvelulle annetaan osuva, esimerkiksi luontoperustaisuuden muotoa kuvaava nimi. Laatumerkin saavan palvelun nimi ei voi olla rekisteröity tavaramerkki tai menetelmä tai yrityksen nimi sellaisenaan.

Voimia hevosesta

3.2. Ajankohta, jolloin palveluntuottaminen käynnistyi

(kuukausi ja vuosi)

Kesäkuu 2018

3.3. Palvelun tyypilliset asiakasryhmät

Lepoa ja virkistystä haluavat, työssä väsyneet aikuiset. Myös lapset, nuoret ja mielensterveyttä virkistävät.

3.4. Green Care -palvelun toteutuksen perusta

3.4.1. Green Care -palvelu

- on kirjattu asiakas- tai kuntoutussuunnitelmaan
 ei ole kirjattu asiakas- tai kuntoutussuunnitelmaan

3.4.2. Green Care -palvelu on

- Yksilötoimintaa
 Ryhmätoimintaa

3.5. Green Care -toiminnan säännöllisyys asiakkaiden arjessa

- Päivittäin
 Viikoittain
 Yksittäisenä palveluna tai tapahtumana
 Muulla tavoin

3.6. Green Care -toiminnan toteutuminen osana asiakkaiden arkea

Voidaan kuvata esimerkiksi, miten Green Care -toiminta näkyy a) tyypillisessä viikko-ohjelmassa ja/tai b) eri vuodenaikoina vuosikellon muodossa. (Ei täytetä, jos Green Care -palvelu on kertaluonteinen tai yksittäinen palvelutapahtuma.)

Iloluontosella palvelut toteutetaan suomen luonnon ympäröimänä, usein hevosavusteisesti. Kausiluontoisesti ainoastaan kesäisin tarjolla oleviin palveluihin kuuluu naisten kesäleirit tai muut kesän kerhot ja toiminnot.

Ympärivuotisiin palveluihin lukeutuu turvehoidot, erilaiset hevospalvelut, kuten hevosshetket, rohkeusratsastukset, terveystieteet ja hevoskaveritoiminta.

Syksyn ja talven palvelut koostuvat pääasiallisesti ympärivuotisesti toteutettavasta palvelutarjonnasta. Kaikki palvelut ovat kertaluonteisia tapahtumia, pois lukien hevoskaveritoiminta, joka toteutuu neljä kertaa ryhmää kohden, sekä eri tahojen kanssa toteutettavat hankkeet.

3.7. Green Care -palvelutyyppi

- LuontoHoivan palvelu LuontoVoiman palvelu

3.8. Asiakkaiden erityisen tuen tarve

3.8.1. Erityisen tuen tarve selvitetään ennakoon seuraavasti

Palvelua varattaessa kehoitetaan asiakkaita tutustumaan palvelun rajoitteisiin ja ohjeisiin. Asiakkaan kanssa ollaan yhteyksissä ja kartoitetaan erityisen tuen tarve lomakkeella ennen palvelun toteutuksen aloittamista.

3.8.2. Erityisen tuen tarve toteutuu seuraavasti

(esim. esteettömyys, apuvälineet, pelot, kielelliset taidot, liikuntakyky)

Tila ei ole täysin esteetön, eikä palveluita suositella vakavasti liikuntarajoitteisille. Palvelukokonaisuudesta riippuen apuvälineet, rohkaiseva ja turvallinen ympäristö tukevat asiakkaita, jotka tarvitsevat apua esimerkiksi rohkeusratsastuksessa hevosen selkään pääsyssä. Suomen Hevoset ovat koulutettu ja valittu palveluihin niiden sopivuuden mukaan asiakastoiminnassa.

3.9. Asiakastavoitteiden selvittämistapa

Asiakastavoitteiden selvittäminen tehdään kirjallisesti tavoituskartoituslomakkeella. Lomakkeessa tiedustellaan taustatiedot, tavoitteet hyvinvointiin, toimintakykyyn ja elämänlaatuun liittyen. Lopuksi samalle lomakkeelle täytetään tavoitteiden toteutumisesta toiminnassa.

4. Asiakastavoitteiden ja Green Care -palvelutoiminnan yhteys

Asiakastavoitteiden ja toimintatavan valinnan välinen yhteys kuvataan taulukoihin, alla.

Taulukkoon kuvataan keskeiset tyypillisen asiakkaan tai asiakasryhmän hyvinvointitavoitteet (max. 4 tavoitetta asiakastyypistä tai -ryhmää koskien.) Mikäli palvelulla on useampia asiakasryhmiä, joiden tavoitteet ja täten toiminta eroavat toisistaan, kuvataan tavoitteet jokaiselle asiakasryhmälle erikseen, eri taulukkoon (max. 3 asiakasryhmää).

Taulukossa pyritään kuvaamaan tiiviisti syy-yhteyksiä. Huom. Myöhemmässä kohdassa kohdissa työkirjaa kuvataan palvelua / palvelutapahtumaa yksityiskohtaisemmin puolestaan kuvaamaan yksityiskohtaisemmin.

TAVOITE-sarake: Asiakastavoitteet kuvataan täsmällisesti ja ytimekkäästi (pitkiä, yleisiä tavoitelmia välttämällä). (Tavoitteita voidaan jäsentää yhteen tai ryhmitellä taulukon mahdollistamien sanamäärien rajoissa). Kuvatut tavoitteet tulee olla asiakkaan tarpeisiin ja palveluun nähden realistisia ja uskottavia. Asiakastavoitteiden saavuttaminen tulisi olla osoitettavissa, mitattavissa tai seurattavissa.

MITÄ-sarake: Mitä-sarakkeeseen kuvataan tiiviisti käytännön Green Care -toimintaa eli mitä asiakkaan kanssa konkreettisesti tehdään (mitä menetelmiä, harjoitteita, toimintatapoja tms. käytetään), jotta edellä mainittu asiakasryhmän tavoite toteutuisi.

MIKSI-sarake: MIKSI-sarakkeeseen kuvataan tiiviisti, miksi asiakas hyötyy toiminnasta, ja miksi valittiin juuri tämä toimintatapa asiakastavoitteen saavuttamiseksi. Tässä siis perustellaan, miten toiminta liittyy tavoitteisiin, ja perustellaan Mitä-sarakkeessa kuvatun toimintatavan, menetelmän tai harjoitteen käyttö. Perustelussa kuvataan tiiviisti, mihin valitun toimintatavan tuloksellisuus perustuu (esim. teoria, tutkimustulos, ja/ tai ohjaajan havainnot)

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakastavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy
--	--	--

Palvelun asiakas/asiakasryhmä:

Naisten kesäleirin asiakkaat

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakas-tavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy
Asiakkaan rentoutuminen ja henkisen, fyysisen sekä sosiaalisen hyvinvoinnin kohentaminen luontoavusteisesti kahden päivän aikana.	Palvelun aikana osaamisen mukaan tehdään retkiä ympäröivään luontoon ratsain suomenhevosilla, saunotaan turvesaunassa, uidaan ja syödään hyvää ruokaa. Pienessä ryhmässä pidetään porukalla hauskaa luonnollisesti.	Luonnon suomat hyvinvointivaikutukset, sosiaalinen kanssakäyminen ja hevosten kanssa toimiminen ovat jättäneet asiakkaille piristyneen ja virkistyneen olon. Yhteisöllisyys, luonto ja toiminta saavat asiakkaan irtaantumaan arjesta ja elvyttää heidän voimavarojaan.

Palvelun asiakas/asiakasryhmä:

Hevosavusteisten luontovoiman palveluiden asiakkaat

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakas-tavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy
Rohkeusratsastuksen tavoite on auttaa asiakasta tutustumaan hevoseen tai helpottaa jännitystä hevoseen ja ratsastukseen liittyen.	Tavoitteen saavuttamiseksi rauhallinen hevonen varustetaan yhdessä ohjauksen kanssa ja ratsaille noustaan tukevalta ja turvalliselta korokkeelta. Pieni ratsastuslenkki toteutetaan talutuksessa, jonka jälkeen asiakkaan kanssa hoidetaan hevonen ja nautitaan kuumaa/kylmää juomaa voiton kunniaksi.	Palvelu toteutetaan ammattitaitoisen ohjaajan kanssa asiakaslähtöisesti. Onnistumisen kokemukset ovat erityisen tärkeitä, mitä jännitykseen tulee, jos halu päästä niistä yli on kohdallaan. Rauhallinen hevonen ja yksilöllinen apu ja ohjaus luovat erinomaiset puitteet hyvän kokemuksen saamiseksi.
Tavoite terveismetsäretkelle on parantaa asiakkaan luontosuhdetta ja tarjota mahdollisuus nauttia luonnon terveyttä edistäviä vaikutuksia ilman kiirettä.	Terveismetsäretki hevosen kanssa toteutetaan maasta käsin metsässä kävellen. Toiminta toteutetaan ryhmässä, rauhallinen hevonen ryhmän osana eläinavusteisena elementtinä.	Tutkimukset luonnon rauhoittavaan vaikutukseen liittyen ovat olleet palvelun perustus. Metsäretki on rauhoittanut asiakkaita ja luonut mahdollisuuksia kokea luonto eri aisteilla. Hevosen rauhoittava läsnäolo edistää luontosuhteen syvenemistä ja ryhmä tuo yhteisöllisyyden tunnetta.
Hevoskaveritoiminnassa tavoitteena on hevosen ja talliympäristön kautta luontosuhteen parantaminen. Tavoitteena on myös hyvinvoinnin lisääminen ja ärtymyksen, väsymyksen ja turhautumisen tunteita.	Hevoskaveritoiminta toteutetaan ryhmässä. Ryhmän jäsenet saapuvat tilalle neljä kertaa, noin viikon välein. Palvelun aikana hoidetaan, harjataan ja oleskellaan Suomenhevosten kanssa talli- ja luontoympäristössä.	Ryhmässä toteutettava palvelu eläinavusteisesti rentouttaa ihmisiä alku- ja loppukartoitusten tulosten perusteella. Luonnollinen, rauhallinen ja häiriötön ympäristö yhdessä rauhoittavan hevosen kanssa auttaa oikeaa asiakaskuntaa saavuttamaan tavoitteensa.

Palvelun asiakas/asiakasryhmä:

--

TAVOITE kuntoutus-, hoitotavoite tai muuten määritelty tavoite	MITÄ asiakkaan kanssa käytännössä tehdään tavoitteen saavuttamiseksi	MIKSI valittiin juuri tämä toimintamuoto, menetelmä tai harjoite asiakas-tavoitteen saavuttamiseksi, miksi asiakas hyötyy

5. Green Care -palvelun ohjaaminen

Miten luontoperustaisuuden, toiminnallisuuden ja osallisuuden kokemuksen synnyn ohjaus tapahtuu, ja miten ohjauksella vaikutetaan asiakastavoitteiden saavuttamiseen?

Tähän kuvataan esimerkinomaisesti yksi palvelutapahtuma palveluntuottajan/ ohjaajan näkökulmasta – miten ohjaaja omalla toiminnallaan mahdollistaa tavoitteeseen pääsyn, sekä mitä konkreettisesti tehdään ja miksi asiakas hyötyy toiminnasta. (Kuvaus voidaan tehdä asiakasryhmä, tavoite tai toimintamuoto kerrallaan.)

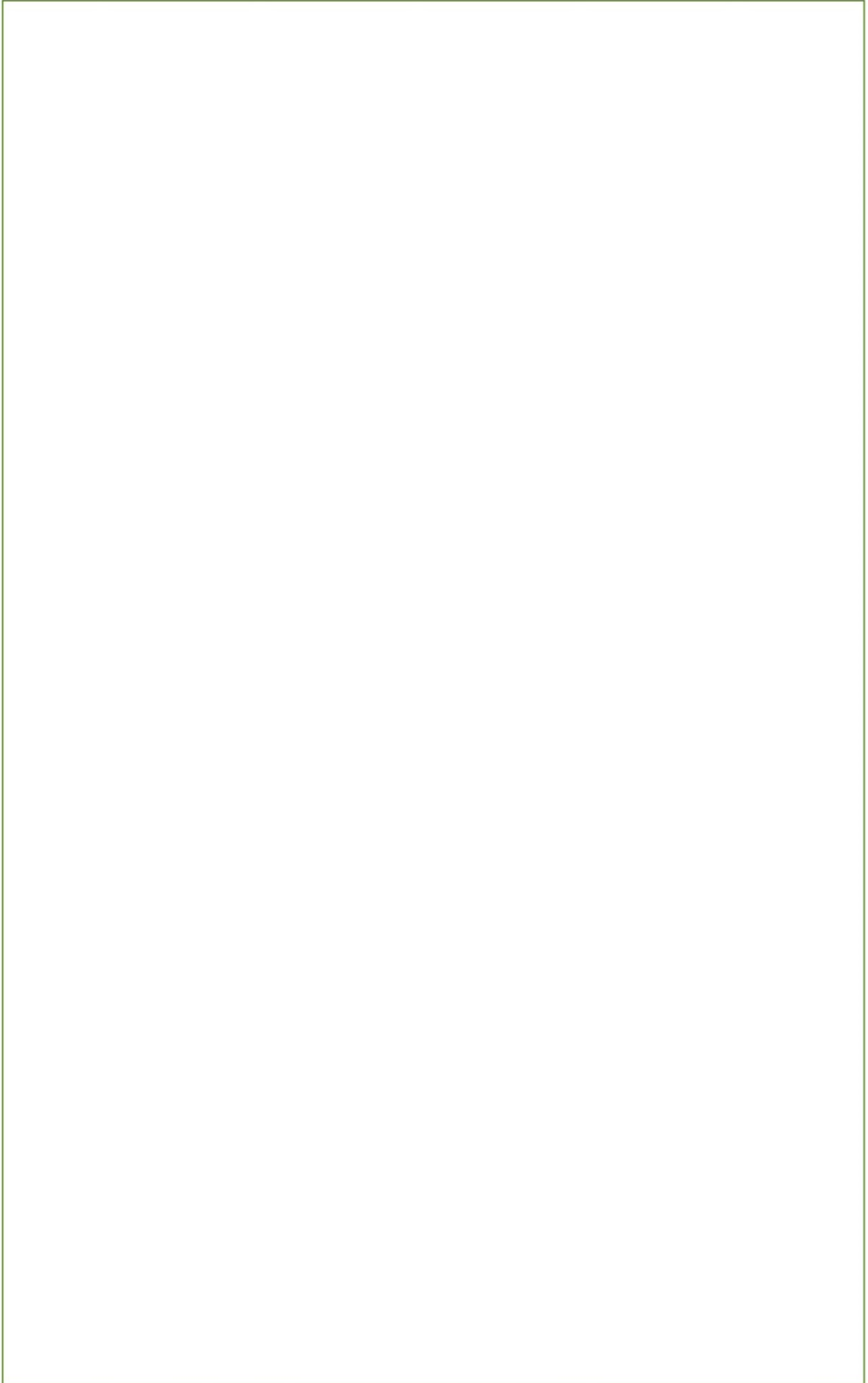
Lopuksi tarkistetaan, että kuvaus vastataan kaikkiin kolmeen näkökulmaan:

- Miten luontoperustaisia menetelmiä, harjoitteita tai toimintamuotoja käytetään, kuinka usein, sekä erityisesti, miten luontosuhdetta tuetaan tietyn tavoitteen tai osatavoitteen saavuttamiseksi.
- Miten kokemuksellisuutta käsitellään ja vahvistetaan palvelussa?
- Miten asiakkaan osallisuutta ja osallisuuden kokemusta tuetaan ja ohjataan tavoitteen tai osatavoitteen saavuttamiseksi?

Hevosavusteisissa palveluissa luontoperustaisuutta edustaa sekä talliympäristö, ympäröivä luonto ja hevonen. Suomen hevosen läsnäoloa käytetään apuna ja menetelmänä palveluissa. Hevosilla on mahdollista ratsastaa, silittää, harjata ja katsella. Kokemukset ovat moniaistillisia ja tapahtuvat luonnossa. Hevosavusteisissa palveluissa asiakasta opastetaan hevosen elekielestä, tarpeista ja hyvinvoinnista. Toimintaan ei varsinaisesti liity rutiininomaisia harjoitteita sen ollessa luontovoiman palveluita sisältävä kokonaisuus. Luontosuhdetta tuetaan tavoitteiden saavuttamiseksi asiakkaan kanssa jatkuvasti kommunikoiden. Kauniin luonnon ympäröimänä hevosen kanssa ja rauhallisessa ympäristössä on erinomainen mahdollisuus pysähtyä ja irtaantua arjen stressitekijöistä.

Kokemuksellisuutta pidetään palveluiden toteutuksessa oleellisena tekijänä ja elementiltään palvelukokonaisuuden palvelut ovat ensisijaisesti erittäin käytännön läheisiä. Palvelut toteutetaan siten, että asiakas pääsee toimimaan ja liikkumaan ympäristössä. Toiminnassa hevosen käsittely ja sen käytöksen opettaminen asiakkaalle ja asiakkaan kuuntelu ja ohjaaminen tapahtuu käsi kädessä. Toimivan kommunikaation kautta voi saada tavoitteista riippuen suuria onnistumisen kokemuksia tai virkistymistä ja rentoutumistakin tekemisen ja toimimisen kautta.

Myös osallisuutta ja sen kokemusta tuetaan ympäristön, kommunikaation ja asiakkaan palvelukokonaisuuteen sisällyttämisen kautta. Hevosen kautta, ympäristön kautta ja palvelun ohjaajan kautta luodaan yhteisö, joka toimii osallisuuden kokemusta vahvistavana elementtinä. Ryhmätoiminnoissa pidetään visusti huolta, että kaikki ryhmän jäsenet otetaan mukaan ja he saavat tarvitsemaansa tukea ja ohjausta. Ryhmässä, jossa kaikilla jäsenillä kokemus on uusi, syntyy myös paljon keskustelua, joka vielä siivittää osallisuuden tunteita.



6. Reflektointi, palaute ja tavoitteiden toteutumisen seuranta

6.1. Asiakkaan reflektointi mahdollistetaan ja sitä tuetaan seuraavasti

Hevoskaveripalvelun alku- ja loppukartoituslomakkeella kerätään tietoa asiakkaan olotilasta turhautumisen, ärtyneisyyden ja väsymyksen tunteista ja onko asiakas kokenut vaikeuksia muistin, unen tai päätöksenteon kanssa. Lomakkeilla selvitetään palvelun tavoitteiden toteutumista ja asiakkaan voinnin kohenemistä.

Nuorten osallistuessa palveluihin käytetään kaavaketta, johon voi merkitä omia tunnetiloja ennen ja jälkeen palvelun. Kaavake kannustaa myös nuorta tiedostamaan oman olon, tunnetilat ja niiden muutokset.

6.2. Palautteen keruu ja käsittely

6.2.1. Palautetta kerätään asiakkaalta, yhteistyökumppaneilta, omaisilta ja palvelun maksajalta seuraavasti

Verkkovarauksen yhteydessä on mahdollista vastata kyselyyn, jossa kysellään asiakkaan odotukset, tyytyväisyys ja tunteet toteutuneeseen palveluun liittyen. Asiakas voi myös jättää lomakkeeseen avointa palautetta ja arvioida kokemukseen vaikuttaneiden tekijöiden (ympäristö, henkilökunta, yleinen ilmapiiri) voimakkuutta asteikolla 1-5. Lomakkeessa kysytään myös green care kokemusten toteutumisesta palvelusta ja mitä kautta palvelun on löytänyt.

6.2.2. Palaute käsitellään ja palautteeseen reagoidaan seuraavasti

(kuinka nopeasti, kenen vastuulla toimia jne.)

Palaute arkistoidaan ja voidaan ottaa huomioon palveluiden kehittämisessä. Palautteeseen vastataan sen vaatiessa sitä. Palautteiden vastuuhenkilö on itse yrittäjä ja tämä tarkistaakin saapuneet asiakaspalautteet vähintään viikottain.

6.3. Asiakasavoitteiden toteutumisen seurata ja arviointi

Asiakkaan hyvinvointitavoitteiden toteutumisen mittaus- ja seurantasuunnitelma (ks. esimerkki Käsikirjaosassa)

Taulukkoon tehdään tiivis yhteenveto palvelun tyypillisistä tavoitteista/ tavoitelluista muutoksista, sekä kirjataan, hyvin lyhyesti, miten reflektoinnilla, palautteella ja muilla keinoilla tavoitteiden saavuttamista seurataan.

Asiakasryhmä	Tavoite / Muutos	Seurattava asia	Miten ja millaisilla keinoin (reflektointi, palaute, muut mittarit ja seurattavat) tavoitteen saavuttamista seurataan
nuoret, lapset	Henkinen hyvinvointi, piristyminen	Yleis-ilme, mielentila	Olotila-kaavake, alkukartoitus, kommunikaatio palvelun aikana ja jälkeen.
Rohkeusratsastus asiakkaat	Henkilökohtainen onnistumisen/ voimaantumisen tunne, pelon voittaminen	Onnistuminen, rohkeus, uskaltaminen, pelkotila	Tavoitteista ja lähtötilanteesta keskustellaan ennen palvelun aloittamista ja sen aikana. Palvelun lopussa vietetyn kuumalla/kylmällä juomalla varustetun hetken yhteydessä käydään läpi kokemusta ja onnistumista.
Terveysmetsän asiakkaat	Luontosuhteen parantaminen, rentoutuminen, virkistyminen	Yleis-ilme, vireys, mielentila	Uuden asiakkaan tavoitekartoituslomakkeella kartoitetaan tavoitteet. Keskustelu palvelun päätteeksi sekä iloluontosen verkkopalautekyselyn avulla saadaan palautetta ja tietoa tuloksista.
Hevoskaveritoiminnan asiakkaat eli työstä väsyneet täysi-ikäiset	Virkistyminen, voinnin parantuminen, rentoutuminen palvelukertojen aikana ja jälkeen	Stressitasot, ärtyneisyys, turhautuneisuus, univaikeudet, keskittymiskyky, väsymys. Henkinen hyvinvointi.	Hevoskaveripalvelun alku- ja loppukartoituksessa pyydetään antamaan arvosana seurattavien asioiden vakavuudelle, joista palvelun lopussa näkee, onko arvosana laskenut eli parantunut. Myös verkkopalautekysely ja suullinen palaute
Naistenleirin asiakkaat eli täysi-ikäiset naiset	Virkistyminen ja arjesta irtaantuminen	Henkinen, fyysinen ja psyykinen hyvinvointi, rentous, mielentila	Alkukartoitus uusille asiakkaille ja iloluontosen verkkopalautekysely. Suullinen palaute.

7. Toiminta- ja palveluympäristön kuvaus

Mikäli palvelua tarjotaan useammassa toimipaikassa, kirjoita kuvaukset jokaisesta toimipaikasta

7.1. Kuvaus luonnonympäristöstä ja -elementeistä, joita käytetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseen

(kuten eläimet, puutarha, metsä, vesistö, rannat, maatila tms.)

Palveluiden toteuttamiseen käytetään palvelusta riippuen ympäröivää, kaunista luontoa (metsää, niittyä, maatilaa), hevosia, järvimaisemaa ja rantaa sekä turvetta.

7.2. Kuvaus rakennetusta ympäristöstä, jota hyödynnetään asiakkaan tavoitteiden toteuttamisessa

(kuten talli, askarteluhuone, kasvihuone tms.)

Majoitus leireillä, talli, pihatto, hevosten varusteet sekä itse maatila.

7.3. Kuvaus palvelun toiminnallisista elementeistä, joilla tuotetaan kokemuksellisuutta

(kuten eläinten hoito, puutarhatyö, liikkuminen luonnossa, luonnon havainnointi, aistiminen tms.)

Hevosten hoitotyö ja tarkkailu, opiskelu ohjauksella, ratsastus, liikkuminen luonnossa (myös hevosen kanssa ratsailla tai ilman), luonnon havainnointi ja siihen tutustuminen.

7.4. Kuvaus palvelun osallisuuden kokemusta edistävästä elementeistä ja toimintatavoista

Osa palveluista toteutetaan ryhmissä. Metsäretket, naisten leirit ja hevoskaveritoiminta tuovat elementiksi sosiaalisen kanssakäymisen suurena osana kokonaisuutta. Toiminta toteutetaan yhdessä ryhmän ja ohjaajan kanssa, ja ryhmätyylinen tapahtuma kannustaa osallistumaan ja luo yhteisön, jota olla osana. Palveluissa ylläpidetään positiivista ja kannustavaa ilmapiiriä ja jokainen asiakas otetaan huomioon tarpeensa mukaan ja on osa kokonaisuutta.

8. Green Care -palvelun vastuullisuus

8.1. Palvelutyyppejä koskevat keskeiset lait ja säädökset

Eläinsuojelulainsäädäntö
Hevosentolaki
Jokamiehenoikeudet
Alan koulutusta vaativat palvelut

8.2. Ympäristövastuullisuuden toteuttaminen palvelussa

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

Kotimaisuuden ja luomun suosiminen, hevosten hyvinvointi on erityisen tärkeää, otetaan huomioon palveluiden toteuttamisen joka vaiheessa.
Metsästä ja ympäröivästä maastosta pidetään huolta jokamiehenoikeuksia noudattaen ja niitä kursseilla ja opetustilaisuuksissa painottaen. Luonnon hyvinvointi on ensiarvoista ihmisen hyvinvoinnin parantamista ajatellen luontoavusteisesti.

8.3. Sosiaalisen ja asiakasvastuullisuuden toteuttaminen palvelussa

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

Turvatoimilla, niiden noudattamisella ja asiakkaiden tarpeiden huomioimisella, kartoittamisella ja kohtelulla pyritään takaamaan asiakkaalle tyytyväisyys ja turvallisuus palveluita toteutettaessa. Ennakoimalla ja kommunikoimalla tilanteista saadaan sekä turvallisuuden tunnetta, että varmuutta toimintaan myös asiakkaan puolesta. Turvallisuus on ensiarvoisen tärkeässä asemassa mitä vastuullisuuteen tulee.

8.4. Yhteiskuntavastuullisuuden toteuttaminen palvelussa

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

Yritystoiminnassa halutaan tukea kestäviä tuotteita ja arvoja. Alan luonne melkein vaatii kestävästä kehitystä luonnon ollessa toiminnan oleellinen osa sitä. Yritystoiminnassa suositaan kotimaisia ja ympäristöystävällisiä raaka-aineita pyykinpesuaineista lähtien. Eläinten hyvinvointi ja eettisten arvojen edustaminen tapahtuu tilalla ja palveluissa. Palvelut tuotetaan kestävästi ympäristön, työntekijöiden ja asiakkaiden hyvinvointia priorisoiden.

8.5. Green Care -palvelun tuottamisen muut keskeiset arvot ja eettiset periaatteet

Kuvaillaan, ei vain luetteloida

Palveluiden vastuulliselle ja onnistuneelle tuottamiselle keskeistä on yrityksen ja palvelukokonaisuuden arvojen noudattaminen. Näitä palvelun luonnetta ja laatua ohjaavia arvoja ovat luonnonläheisyys, elämyksellisyys ja vastuullisuus. Arvot toteutuvat käytännössä hyvin konkreettisesti palveluissa palveluiden tapahtuessa luonnossa ja eläinavusteisesti, palvelu on elämys ja edellytyksenä palveluiden toteuttamiselle on niiden oltava vastuullisia palvelussa apuna toimivien eläinten hyvinvoinnin ja asiakkaan hyvinvoinnin kannalta.

8.6. Green Care -palvelun toimintamuotokohtaiset laatukriteerit

Kuvaillaan laatukriteerit eri Green Care -toimintamuodoille (eläin-, luonto, puutarha- ja maatala-avusteisuus)

Yritykselle on myönnetty Green Start ja Laatutonni Q1000 sertifikaatit, jotka takaavat laadun tarkkailun ja asiakaskokemuksen toteutumisen palveluissa. Hevosavusteisessa maatala- ja metsäympäristössä tapahtuvassa toiminnassa ylläpidetään positiivista asiakaskokemusta ja kehitetään asiakkaan luontosuhdetta tai muita tavoitteita turvallisessa ja rauhallisessa ympäristössä. Hevoset ovat rauhallisia, tehtäviin opetettuja ja niissä aktiivisesti toimivia, ihmisystävällisiä yksilöitä. Turvallisuus on ehdoton vaatimus palveluiden toteuttamiselle, siinä missä rauhallinen ja häiriötön luontoympäristökin. Palveluiden toteuttajan ammattitaito tämän osaamisalueilta varmistaa halutun lopputuloksen palvelulle.

9. Green Care -palvelun laadunhallintatyön tarkistuslista

	Kyllä	Ei	Ei koske meitä
Arvot ja vastuullisuus			
Johtomme on sitoutunut Green Care -palvelumme laadukkaaseen tuottamiseen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstömme on sitoutunut Green Care -palvelun laadukkaaseen tuottamiseen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuntemme Green Care -toiminnan eettiset ohjeet ja olemme sitoutuneet niihin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme määritelleet Green Care -toimintamme arvot	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet laatutyökirjan päivitykselle vastuuhenkilöt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toiminnassamme mukana olevien eläinten hyvinvoinnista vastaa nimetty henkilö	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lait ja viranomaismääräykset			
Tuntemme Green Care -palveluamme koskevat lait ja määräykset ja noudatamme niitä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme nimenneet laadunhallinnan vastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön osaaminen			
Olemme määritelleet organisaatioomme vastuuhenkilön, joka huolehtii uuden henkilöstön perehdyttämisestä Green Care -toimintaamme	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön perehdytys on normaali osa Green Care -osaamisen jalkauttamista organisaatiossamme	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaikissa yksiköissä, joissa tuotamme Green Care -palvelua, on riittävä ohjaus ja Green Care -osaaminen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön Green Care -osaaminen on suhteessa toiminnan ja palvelun laajuuteen sekä toistuvuuteen ja toimintaympäristöihin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Green Care -materiaalimme ja laatudokumenttimme ovat kaikkien saatavilla	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kehitämme henkilöstömme Green Care -osaamista suunnitellusti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kehitämme henkilöstömme ohjausosaamista suunnitellusti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GREEN CARE -TOIMINTATAVAN KÄSIKIRJA & LUONTOHOIVAN JA LUONTOVOIMAN LAATUTYÖKIRJA

	Kyllä	Ei	Ei koske meitä
Yhteistyö			
Olemme tehneet Green Care -toimintaan liittyvät yhteistyösopimukset kirjallisina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelukuvaus			
Olemme nimenneet palvelun, jota työkirja koskee, palvelua hyvin kuvaavalla nimellä, josta käy ilmi, palvelun pääasiakasryhmä ja pääasiallinen luontoperustainen toimintamuoto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme kuvanneet selkeästi asiakastavoitteiden ja toimintatapojemme välisen yhteyden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reflektointi ja tavoiteltujen muutosten seuranta			
Osana palvelua mahdollistetaan asiakkaan reflektointi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tavoiteltuja asiakkaassa tapahtuvia muutoksia seurataan valituilla mittareilla	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palautejärjestelmä			
Käytössämme on asiakas- ja sidosryhmäpalautteen keräys- ja käsittelyjärjestelmä	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käytämme saamaamme palautetta Green Care -palvelumme kehittämiseen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palautejärjestelmällämme on nimetty vastuhenkilö	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Turvallisuus			
Olemme nimenneet turvallisuusvastuuhenkilön	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olemme tehneet kattavan ja ohjeiden mukaisen palvelun turvallisuussuunnitelmaan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perehdytämme asiakkaamme aina ennen palvelun alkua palvelun turvallisuusohjeisiin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ylläpidämme palvelusta/palvelukokonaisuudesta onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpitoa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fyysisen turvallisuuden lisäksi olemme turvallisuussuunnittelussa huomioineet asiakkaan/asiakkaiden sosiaalisen ja psyykkisen turvallisuuden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lisätietoja

GREEN CARE -TOIMINTATAVAN KÄSIKIRJA & LUONTOHOIVAN JA LUONTOVOIMAN LAATUTYÖKIRJA

