

LUONTOPERUSTAISEN PALVELUN TUOTTAMINEN

Sote- ja kasvatusalalle

TUOTTEISTAMINEN

SELVITÄ LÄHTÖKOHDAT JA TARPEET

Palvelutarjooma ja -markkinat

Asiakassegmentti, asiakastarpeet ja -tavoitteet

Yrityksen ja yrittäjän tavoitteet sekä osaaminen

Ansaintamalli ja resurssit

KOHDENNA LUONTOPERUSTAISET RATKAISUT

Liitetään perustellusti tuotteistamisen eri osa-alueisiin luonnosta saatavat hyvinvointivaikutukset, eläin- ja luontoavusteiset menetelmät sekä luontoon perustuvat toimintaympäristöt.

Perustellaan, miten valitut luontoympäristöt, -elementit ja -menetelmät vastaavat asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin.

Varmistetaan, että ammatillisuus, vastuullisuus ja tavoitteellisuus toteutuvat palvelun edellytysten mukaisesti.

VALMISTAUTUMINEN

KARTOITA

- Asiakasvaihtuvuus
- Tilannemuutokset
- Henkilöstöresurssit
- Ympäristömuutokset
- Häiriötilanteet
- Riskien arviointi
- Lainsäädäntö ja luvat

SUUNNITTELE

- Liiketoimintasuunnitelma
- Omavalvontasuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Riskienhallintasuunnitelma
- Palvelun tiedot ja materiaalit
- Hinnoittelu ja peruutusehdot
- Vastuunjaot ja sopimus pohjat

VARAUDU

- Riittävästi osaavaa henkilöstöä
- Kohdennetut opasteet ja ohjeet
- Turvalliset varusteet ja ympäristöt
- Huomioitu oma ja henkilöstön hyvinvointi
- Ajantasainen viestintä
- Kirjalliset sopimukset
- Riittävät vakuutukset

TOTEUTTAMINEN

MARKKINOI JA MYY

- Verkostoidu
- Markkinoi myös digitaalisesti
- Kerro selkeästi mitä tuotat, mihin hintaan ja minkä hyödyn asiakas saa
- Ole aktiivinen asiakashankinnassa

TOTEUTA

- Huomioi aikataulut ja tiedonkulku
- Varmista asiakkaan saapuminen ja kulkeminen
- Huolehdi kaikkien turvallisuudesta
- Kuuntele eri osapuolia ja sovi jatkosta

SEURAA JA ARVIOI

- Kerää asiakaspalautetta, jota analysoit ja hyödynnät
- Koosta seurantatietoja kuluista ja tuloista sekä toiminnasta, joiden mukaan kehität palveluasi

KEHITÄ JA TESTAA

- Tunne toimintakenttä ja toimijat
- Tutustu tutkimuksiin ja kehitä osaamista
- Tee nopeita kokeiluja ja testaa toimintaa ja markkinointia
- Huomaa, että kaikkea ei tarvitse tehdä itse

LUONTOPERUSTAISISTA PALVELUISTA VIESTINTÄ

Sote- ja kasvatusalalle

SISÄLLÖT

- Käytä asiakastahoille palveluun soveltuvaa ammatillista kieltä.
- Rääätälöi viestintä asiakasryhmän mukaan.
- Välitä sanoma selkeästi ja ymmärrettävästi sekä erotaudu rohkeasti.
- Kuvaamisesta ja niiden käytöstä soveltava asiakkaiden kanssa.

KANAVAT

- Toimi niissä kanavissa, joita kohderyhmäsi käyttävät.
- Seuraa ja hyödynnä kanaviesi analytiikkaa.
- Ylläpidä kanaviasi aktiivisesti. Arkipäiväinenkin sisältö on usein riittävää.
- Suunnittele sisäisen viestinnän kanavat yhdessä henkilöstön kanssa.

RESURSSIT

- Käytä viestintäresurssisi niihin toimiin, joilla tavoitat asiakkaasi.
- Kaikkialla ei tarvitse olla eikä kaikkea ei tarvitse tehdä itse.
- Ole sinnikäs - uudet asiakkuudet voivat syntyä viikoissa tai vuosissa.
- Varaa aikaa asiakasorganisaatioiden yhteyshenkilöiden etsimiseen ja tietojen ylläpitämiseen.

VIESTINNÄN TÄRPIIT

Pidä omat yhteystietosi ajan tasalla



Ole tavoitettavissa ja reagoi yhteydenottoihin



Suunnittele akuuttien muutostilanteiden viestintä



Erota viestinnässä palvelun maksaja ja käyttäjät



Vaikuta asiakkaiden kokemuksiin, tieto liikkuu puskaradiolla



Varmista tiedonkulku, asiakastietoja on saatavilla rajatusti



VIESTINNÄN SIDOSRYHMÄT

ASIAKKAAT

OMAISET

ASIAKKAIDEN OHJAAJAT

HANKINTA-
YKSIKÖT JA
-HENKILÖT

OMA
HENKILÖSTÖ

ALIHANKKIJAT

KUMPPANIT

VIRANOMAISET

KEHITTÄJÄT
JA TUTKIJAT

PAIKALLISET
VERKOSTOT JA
YHDISTYKSET

LUONTOPERUSTAISET TOIMINNAT JA YMPÄRISTÖT

Sote- ja kasvatuspalveluissa

Käy monipuolisesti läpi toimintasi ja ympäristösi, jotta voit tuottaa sujuvia, turvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluita



Jotta asiakkaat voivat olla palveluympäristössä, rakenna ja sisusta tilat heidän erityistarpeittensa mukaisesti. Esimerkiksi ääniherkälle hevosen kenkien kopina käytävällä voi olla haaste.



Jotta toiminnot pysyvät aikataulussa ja kiireettömyys toteutuu, testaa aikataulut ja siirtymät sekä harjoittele toimintaa. Älä täytä palvelua toiminnoilla, vaan jätä aikaa myös kiireettömälle oleskelulle ja keskustelulle. Testaa ja harjoittele aikatauluja ja toimintaa.



Jotta tilat toimivat käytännössä ja ovat turvalliset, huolehdi tilojen ja ympäristön siisteydestä ja estetiikasta sekä moniaistillisista elementeistä. Täytä myös alan lainsäädäntövaatimukset esimerkiksi sosiaalitulojen ja esteettömyyden osalta.



Jotta asiakkaat osaavat toimia ja liikkua luonto- ja maatilaympäristöissä, laita riittävästi opasteita ja anna ennako-ohjeita. Varmista myös riittävästi henkilöstöä ryhmien ohjaukseen.



Kun asiakkaat osallistuvat toimintaan, varmista ettei heitä palele ja huolehdi suojavaatteista tarvittaessa. Tiedota tarvittavista varusteista ja perustelee tarvittaessa niiden tarve. Varaudu lisävarusteilla tai toimintamuutoksilla, jos asiakkailla ei tiedottamisesta huolimatta ole varusteita.



Jotta asiakkaat tietävät kuinka kierrätys hoidetaan, hanki näkyvät kierrätyspisteet ja ohjeista niiden käytöstä. Huolehdi, että ekologisuus näkyy asiakastahoille ja asiakkaille käytännön tekoina.



Jotta asiakkaiden tavoitteiden saavuttaminen on mahdollista, varmista, että sosiaalinen ja psyykinen turvallisuus toteutuvat toimintaympäristössäkin. Myös henkilötietosuojan toteutumisesta on huolehdittava yleisissä toimintaympäristöissä.



Jotta palvelun turvallisuus taataan, on kirjattava ja kerrottava toimintaohjeet, säilytettävä työvälineet turvallisesti, huolehdittava mm. valaistuksesta ja kulkureittien esteettömyydestä sekä lukittava vaaralliset paikat. Myös eläinten kouluttaminen sekä eläinten ja tilanteenlukutaito ovat merkittävässä roolissa.



Jotta asiakkaat löytävät perille, varmista, että toimintaympäristöön ohjaavat selkeät opaskyltit. Tarkista mihin Google Maps ohjaa ja kirjoita omat ajo-ohjeet. Varmista, mahtuvatko eri kokoiset ajoneuvot saapumaan ja parkkeeraamaan alueelle.



Jotta sidosryhmät, kuten kuljettaja tai omaiset, tulevat huomioituksi palvelun aikana, mieti miten voit palvella myös heitä.

LUONTOPERUSTAISTEN PALVELUIDEN HANKINTA

Sote- ja kasvatuspalveluissa

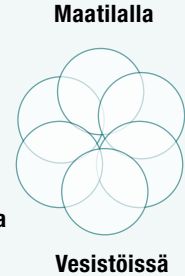
LUONTOPERUSTAISET PALVELUT



Mahdollisuus hankkia lähipalveluita:

Ammattilaisen toteuttamana
Asiakkaillenne tai/ja
henkilöstölle
Maksusitoumuksella
tai palvelusetelillä

Yrittäjän tai
asiakkaan
sisätiloissa



Puutarhassa

Vesistöissä

Tallilla

Metsässä



Kustannukset:

Asiakaspalveluiden ostot
Asiakaskuljetukset
Mahdolliset varusteet

Hallinnollinen työaika
Omaohjaajien työajat
Vakuutukset



Huomioitavaa:

Yrittäjä ei todennäköisesti
saa asiakkaidenne
yhteystietoja



Tieto yrittäjän ja
asiakkaidenne välillä kulkee
työntekijöidenne kautta

PALVELUIDEN VAIKUTTAVUUSTEKIJÖITÄ ORGANISAATIO- JA ALUETASOLLA

- Asiakkaiden valinnanvapauden lisääntyminen
- Asiakaspaineen helpottaminen palveluiden järjestämisessä
- Palveluiden sisällön monipuolistuminen
- Vaikutukset hallinnollisen työn määrään
- Vaikutukset muihin sote-palvelutarpeisiin (ml. ennaltaehkäisevä vaikutus)
- Vaikutukset palveluihin sitoutumiseen.
- Vaikutukset maaseudun elinkeinojen monipuolistumiseen ja maaseutuyritysten yrityskuvaan
- Tukee yritystoimintaa ja paikallistaloutta
- Ekologiset tekijät, esim. luonnon monimuotoisuuden vahvistaminen laiduntamisen avulla

PALVELUIDEN VAIKUTTAVUUSTEKIJÖITÄ YKSILÖTASOLLA

- Elämänlaatu, kokonaisvaltainen toimintakyky, suoriutuminen päivittäisistä askareista
- Onnistumisen kokemukset, itsetunnon ja itseluottamuksen vahvistuminen korjaava kokemus ja minäpystyvyys
- Fyysinen terveys ja hyvinvointi (unen laatu, ravitsemus, fyysinen kunto)
- Sosiaalinen hyvinvointi, sosiaaliset suhteet, osallisuus ja yhdenvertaisuus
- Psykkinen ja henkinen terveys ja hyvinvointi
- Autonomian vahvistuminen, valinnanvapaus, epävarmuuden sietäminen, resilienssi
- Oman työn arvon kokeminen
- Oppimisen tukeminen
- Luontosuhteen vahvistaminen