



# Nuorten kokemuksia hevosavusteisesta toimintaterapiasta

Miia Matilainen

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Kesäkuu 2023

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

**Matilainen, Miia**

## **Nuorten kokemuksia hevosavusteisesta toimintaterapiasta**

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2023, 75 sivua.

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö YAMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

### **Tiivistelmä**

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen uudistuksen tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä.

Asiakaslähtöisyydellä pyritään kehittämään palvelujen laatua ja palvelupolun sujuvuutta.

Sote-uudistuksen myötä yksityisten terapiapalveluntuottajien on pystyttävä hahmottamaan asiakkaan palvelupolku ja vahvistettava asiakaslähtöisyyttä.

Opinnäytetyö toteutettiin hevosavusteista toimintaterapiaa tuottavaan yritykseen. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää yritystoimintaa kohti asiakaslähtöisempiä palveluja.

Palvelumuotoilun näkökulma toimi tukena palvelun kehittämisprosessissa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, mitkä asiat ovat merkityksellisiä nuorille asiakkaille hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Tavoitteena oli myös selvittää, millaisia tunteita nuoret asiakkaat kokevat hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana.

Laadulliseen tutkimukseen osallistui neljä 18–29-vuotiasta nuorta, joille hevosavusteinen toimintaterapia oli uusi kuntoutuksen muoto. Aineiston kerääminen tapahtui hevosavusteista toimintaterapiaa toteuttavan yrityksen kautta. Tutkimus koostui terapiatilanteen havainnoinnista sekä tämän jälkeen tapahtuneesta haastattelusta. Havainnointi ja haastattelu pohjautuivat empatiakartan teemojen mukaan ja ymmärrystä syvensi five whys-menetelmä. Laadullista tutkimusta ohjasi etnografinen lähestymistapa. Analyysi toteutui aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että hevosavusteisen toimintaterapian merkitykselliset asiat rakentuivat kolmesta eri tekijästä, jotka olivat asiakkaaseen, terapeuttiin sekä palveluun liittyvät tekijät. Asiakkaaseen liittyviä merkittäviä asioita olivat palvelun aikana koetut tunteet, aistimukset, odotukset ja niiden täyttyminen sekä hevosen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Terapeuttiin liittyvä merkityksellisyys muodostui kliinisestä ja eettisestä osaamisesta sekä turvallisista toimintatavoista. Palveluun liittyviä merkittäviä asioita olivat palvelun kesto, sisältö, ympäristö, viestintä sekä palveluun soveltuva hevonen. Hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana asiakas koki monia eri tunteita. Merkittävimmät tunteet liittyvät hyväksytyksi tulemiseen, iloon, läsnäoloon, jännitykseen ja turvallisuuden tunteisiin.

Opinnäytetyön avulla saatua tietoa voitiin käyttää palveluliiketoiminnan kehittämisessä asiakaslähtöisemmäksi, palvelun markkinoinnissa sekä vaikuttavuuden sanottamisessa palvelun maksajatahoille.

### **Avainsanat (asiasanat)**

Hevosavusteinen toimintaterapia, asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, nuoret

### **Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)**

**Matilainen, Miia**

**Young people`s experiences of horse-assisted occupational therapy.**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2023, 75 pages.

Degree Program in Social and Healthcare development and management. Bachelor´s thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

### **Abstract**

The aim of the reform of social, health and rescue services is to increase customer orientation. Customer orientation aims to develop the quality of services and the smoothness of the service path.

With the social security reform, private therapy service providers must be able to outline the customer's service path and strengthen customer orientation.

The thesis was carried out for a company producing horse-assisted occupational therapy. The purpose of the research development work was to develop business operations towards more customer-oriented services. The perspective of service design served as support in the service development process.

The aim of the thesis was to investigate which issues are relevant to young clients during a horse-assisted occupational therapy situation. The goal was also to find out what kind of emotions young clients experience during a horse-assisted occupational therapy session.

Four young people aged 18–29 participated in the qualitative study, for whom horse-assisted occupational therapy was a new form of rehabilitation. The data collection took place through a company that implements horse-assisted occupational therapy. The study consisted of observation of the therapy situation and the subsequent interview. The observation and interview were based on the themes of the empathy map, and the understanding was deepened by the five whys method. Qualitative research was guided by an ethnographic approach. The analysis was carried out using material-based content analysis. The research revealed that the important issues of horse-assisted occupational therapy were made up of three different factors, which were the factors related to the client, the therapist and the service.

Important factors related to the customer were the feelings, sensations, expectations experienced during the service and their fulfillment, as well as the interaction between the horse and the customer. The significance related to the therapist consisted of clinical and ethical competence and use safe methods. Important things for the service include the duration of the session, contents, environment, communication and a horse suitable for the service. During the horse-assisted occupational therapy situation, the client experienced many different emotions. The most significant feelings are related to being accepted, joy, presence, excitement and feelings of security.

The insights gained from the thesis can be used to enhance the customer-centricity of the service business, optimize its marketing strategy and effectively communicate the service`s benefits to its participants paying for the service.

### **Keywords/tags (subjects)**

Horse-assisted occupational therapy, customer experience, customer orientation, young people.

### **Miscellaneous (Confidential information)**

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Hevosavusteinen toimintaterapia .....	7
2.1	Toimintaterapia .....	7
2.2	Hevosavusteisuus toimintaterapiassa .....	8
2.3	Hevosavusteisen toimintaterapian palvelupolku .....	11
2.4	Nuoret asiakkaat hevosavusteisessa toimintaterapiassa .....	12
2.5	Hevosavusteisen toimintaterapian laatuksiteerit .....	15
3	Asiakaskokemus hevosavusteisen toimintaterapian kehittämisen ytimessä .....	17
3.1	Asiakaskokemuksen rakentuminen hevosavusteisessa toimintaterapiassa .....	17
3.2	Asiakasymmärrys .....	20
3.3	Kontaktipisteet hevosavusteisen toimintaterapian asiakaspolulla .....	21
3.4	Tunteet osana hevosavusteista toimintaterapiapalvelua .....	24
3.5	Arvon ja merkityksellisuuden muodostuminen .....	25
4	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	26
5	Tutkimusmenetelmät ja toteutus .....	27
5.1	Tutkimuksellinen kehittäminen .....	27
5.2	Etnografinen tutkimusote laadullisessa tutkimuksessa .....	28
5.3	Aineiston keruu .....	30
5.4	Aineiston analyysi .....	35
5.4.1	Haastatteluaineiston analyysi .....	36
5.4.2	Havainnointiaineiston analyysi .....	38
6	Tulokset .....	40
6.1	Asiakkaaseen liittyvät tekijät .....	41
6.1.1	Sensoriset kokemukset palvelussa .....	41
6.1.2	Odotukset palvelusta .....	43
6.1.3	Asiakkaan ja hevososen välinen vuorovaikutus .....	45
6.1.4	Tunteet palvelussa .....	46
6.2	Terapeuttiin liittyvät tekijät .....	49
6.2.1	Kliininen osaaminen .....	50
6.2.2	Vuorovaikutusosaaminen .....	50
6.2.3	Eettinen osaaminen .....	51
6.3	Palveluun liittyvät tekijät .....	52
6.3.1	Palvelun kesto .....	52
6.3.2	Palveluympäristö .....	53
6.3.3	Palveluun soveltuva hevonen .....	54

	3
6.3.4	Palvelun sisältö ..... 55
6.3.5	Palvelun viestintä..... 55
<b>7</b>	<b>Pohdinta..... 56</b>
7.1	Eettisyys..... 56
7.2	Luotettavuus..... 58
7.3	Johtopäätökset ja jatkotutkimukset..... 64
<b>Lähteet.....</b>	<b>65</b>
<b>Liitteet.....</b>	<b>70</b>
Liite 1.	Opinnäytetyön prosessi..... 72
Liite 2.	Systemaattinen tiedon haku..... 73
Liite 4.	Haastattelu..... 74
Liite 5.	Havainnointilomake..... 75
<b>Kuviot</b>	
Kuvio 1.	Eläimen rooli eläinavusteisessa palvelussa..... 9
Kuvio 2.	Palvelupolku..... 11
Kuvio 3.	Hevosavusteisuuden vaikutukset..... 15
Kuvio 4.	Jäävuoriteoria asiakaskokemuksen muodostumisessa..... 18
Kuvio 5.	Asiakaskokemuksen kolme tasoa..... 19
Kuvio 6.	Kontaktipisteet..... 22
Kuvio 7.	Asiakaskokemuksen eri tyypit..... 26
Kuvio 8.	Esimerkki Five whys-menetelmästä..... 32
Kuvio 9.	Empatiakartta..... 34
Kuvio 10.	Kuvaus aineiston analyysistä..... 35
Kuvio 11.	Kausaalikartta Five whys-menetelmästä..... 38
Kuvio 12.	Tulokset..... 40
Kuvio 13.	Asiakkaaseen liittyvät tekijät..... 41
Kuvio 14.	Hevoseen ja talliympäristöön liittyvät sensoriset kokemukset..... 42
Kuvio 15.	Kausaalikartta. Millaisia odotuksia asiakkaalla oli palvelusta?..... 44
Kuvio 16.	Asiakkaan tunteet palvelussa..... 46
Kuvio 17.	Kausaalikartta. Millaisia tunteita asiakas koki hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana?..... 48
Kuvio 18.	Terapeuttiin liittyvät tekijät..... 49
Kuvio 19.	Palveluun liittyvät tekijät..... 52

Kuvio 20. Kausaalikartta. Miten palveluympäristöä voisi kehittää?.....	54
Kuvio 21. Tulosten tarkastelu Andrew Abbottin muodostamien kysymysten perusteella.....	63

## **Taulukot**

Taulukko 1. Esimerkki haastatteluaineiston analyysistä, autenttisesta pääluokkaan asti.....	37
Taulukko 2. Esimerkki havainnointiaineiston analyysistä. Autenttisesta pääluokkaan asti.....	39

# 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut ovat murroksessa sote-uudistuksen kynnyksellä. Tämä rakenteellisesti suuri muutos on tuonut myös tarvetta terapiapalveluiden avaamiseksi ja kehittämiseksi. Muutoksen keskiössä on palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi (Palvelujen kehittäminen 2022). Tämä tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta palvelupolun sujuvuutta, asiakaslähtöisyyden lisäämistä sekä laadukkaita palveluja. Sote-uudistuksen myötä myös yksityisten palveluntuottajien on pystyttävä hahmottamaan asiakkaan palvelupolku, vahvistettava asiakaslähtöisyyttä sekä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa. Asiakaslähtöisyyden yksi kulmakivi onkin saada asiakkaan ääni kuuluviin.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen projektissa kehitetään tällä hetkellä kansallista laatukriteeritoimintaa, jonka tavoitteena on kerätä tietoa potilaiden saamasta hoidon laadusta sekä tuloksista. THL:n mukaan laaturekisterin tuottama tieto on välttämätöntä vaikuttavuuden ja laadun seuraamiseksi sote-uudistuksessa. Rekisteri mahdollistaa myös laadun ja hoidon yhdenvertaisen toteutumisen varmistamisen. (Terveydenhuollon kansalliset laatukriteerit 2022.) Näin ollen tieto asiakaskokemuksesta myös terapiapalveluissa on merkittävää yhteiskunnallisella tasolla.

Suomessa nuorten osallistumista palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen on tarkasteltu valtakunnallisissa kehittämishankkeissa. Näiden tavoitteena on ollut nuorten osallisuuden vahvistaminen sekä luoda sosiaalisesti innovatiivisia palveluja. Sosiaalisella innovaatioajattelulla tarkoitetaan pyrkimystä parantaa nuorten palveluiden laatua, vaikuttavuutta sekä yhteiskunnallista osallisuutta. (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 108.) Tutkimalla nuorten kokemuksia palvelusta voidaan siis vahvistaa myös yhteiskunnallista innovaatioajattelua.

Opinnäytetyö käsittelee nuorten kokemuksia hevosavusteisesta toimintaterapiasta. Tutkimukseen osallistui neljä 18–29-vuotiasta nuorta, joille hevosavusteinen toimintaterapia oli uusi kuntoutuksen muoto. Heidän kokemuksiaan kerättiin havainnoinnin ja haastattelun avulla. Aineisto kerättiin hevosavusteista toimintaterapiaa tuottavan yrityksen kautta. Tutkimus rajattiin ydinpalveluun, eli itse hevosavusteiseen toimintaterapiatilanteeseen, tarkastellen

asiakaskokemusta staattisella tasolla. Tutkimuksessa pyrittiin tiedostamaan esi- ja jälkipalveluiden vaikutukset itse ydinpalveluun. Tätä pohditaan tarkemmin kohdassa 7.2 luotettavuus.

Tarkoituksena oli tutkia, mitkä asiat ovat nuorille merkityksellisiä hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Punzo, Skoglund, Carlsson ja Jormfeld (2022) nostavatkin esille tutkimusaukon juuri lasten ja nuorten omien kokemusten kohdalla. Heidän mukaansa tulisi enemmän tutkia sitä, mitä hevosavusteiset interventiot merkitsevät lapsille ja nuorille. (Punzo ym. 2022, 1081.) Tutkimukset lasten ja nuorten kokemuksista ovat merkittäviä myös sote-uudistuksen näkökulmasta, sillä muutoksella pyritään luomaan uusia toimintatapoja sekä -rakenteita ihmislähtöisten palvelukokonaisuuksien aikaansaamiseksi. (Mikä sote-uudistus? 2022.) Tutkimus tuotti tietoa myös siitä, millaisia tunteita nuoret kokevat hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana.

Kuten monessa sosiaali- ja terveyspalvelussa, itse asiakaskokemus ei ole vielä saanut sille kuuluvaa arvoa palvelun laadun ja vaikuttavuuden kehittämisessä, näin on myös toimintaterapian osalta. Tämän vuoksi halutaan paneutua juuri asiakaskokemuksen kirkastamiseen hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Asiakaskokemusta kartoitetaan laadullisen tutkimuksen menetelmin, sillä Kanasen (2014, 16) mukaan laadullisella tutkimuksella voidaan saavuttaa syvälinen ymmärrys sekä laaja kuvaus ilmiöistä, jota tutkitaan. Tutkimuksessa näkyy myös etnografinen näkökulma, joka tukee syväisemmän ymmärryksen muodostumista asiakaskokemuksesta. Arantolan ja Simosen (2009, 27) mukaan etnografisen tutkimuksen avulla saadaan tietoa asiakkaiden käytännöistä ja tavoista toimia eri tilanteissa. Etnografiaan liittyy olennaisesti kulttuurin kuvaamista sekä reflektiivistä tulkintaa, sillä kentältä kerättävä aineisto syntyy vuorovaikutuksessa tutkittavien ja tutkijan kanssa (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 8–9).

## 2 Hevosavusteinen toimintaterapia

### 2.1 Toimintaterapia

Toimintaterapia on vaativaa lääkinällistä kuntoutusta, joka pohjautuu tieteellisesti tutkittuun tietoon (Terapiat 2023; Toimintaterapia 2023). Toimintaterapian tavoitteena on yksilön osallisuuden vahvistaminen yhteiskunnassa (Toimintaterapia 2023). YK:n ihmisoikeuksien julistuksen (1948) mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus lepoon, työhön, vapaa-aikaan, opetukseen ja yhteisön sivistyselämään osallistumiseen (Hautala, Hämäläinen, Mäkelä & Rusi-Pyykönen 2011, 13.) Voidaankin todeta, että toimintaterapialla on merkittävä rooli ihmisoikeuksien edistäjänä.

Toimintaterapia pohjautuu toiminnan tieteelle, joka määrittää toimintaa näin; Toiminta on yksilöllinen kokemus, jolla on havaittu olevan ajallinen, ympäristöllinen ja sosiokulttuurinen ulottuvuus. Toiminnalla on muoto, vauhti, aloitus ja lopetus. (Pierce 2014, 3–4.) Toiminta pohjautuu vuorovaikutukselle ympäristön kanssa, sillä ympäristö vaikuttaa toimintamahdollisuuksiin, sekä ihmisellä nähdään olevan tarve muokata ympäristöä toiminnallaan. Lisäksi roolien kautta ihminen pääsee liittymään ympäröivään yhteisöön ja yhteiskuntaan. (Hautala ym. 2011, 30–32). Colen ja Tufanon (2020, 42) mukaan toiminta on sitä, mitä ihmiset tekevät päivittäin, mikä tuo mielekkyyttä heidän arkeensa. Tarkoituksenmukaisen toiminnan kautta ihminen voi vahvistaa toiminnallisia roolejaan ja elämäntapaansa (Hautala ym. 2011, 204–205).

Toimintaterapian keskiössä on asiakas ja sen peruseriaatteena on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyys toimintaterapiassa on asiakkaan ja terapeutin välistä vuorovaikutusta, jonka pyrkimyksenä on saavuttaa ymmärrys siitä, mikä terapiassa on asiakkaalle tärkeää. (Hautala ym. 2011, 89–90.) Asiakaslähtöinen ajattelumalli painottaa asiakkaan aktiivisuutta ja vastuunkantoa omasta terveydestä ja kuntoutumisestaan. Perustana asiakaslähtöisyydelle ovat asiakkaan autonomia ja ainutlaatuisuus. Tällöin asiakkaan omat tavoitteet, tarpeet, päätökset ja valinnat muodostavat terapian lähtökohdan. Tämä taas edellyttää molemminpuolista luottamusta sekä avointa kommunikaatiota. Asiakaslähtöisyyteen liittyy olennaisesti asiakkaan kunnioitus ja arvostaminen, joka tarkoittaa käytännössä todellista kiinnostusta kuulla asiakkaan arvoista,

kiinnostuksen kohteista, toiveista, kokemuksista sekä tietojen ja rajoitteiden huomioimista. (Hautala ym. 2011, 90–92.)

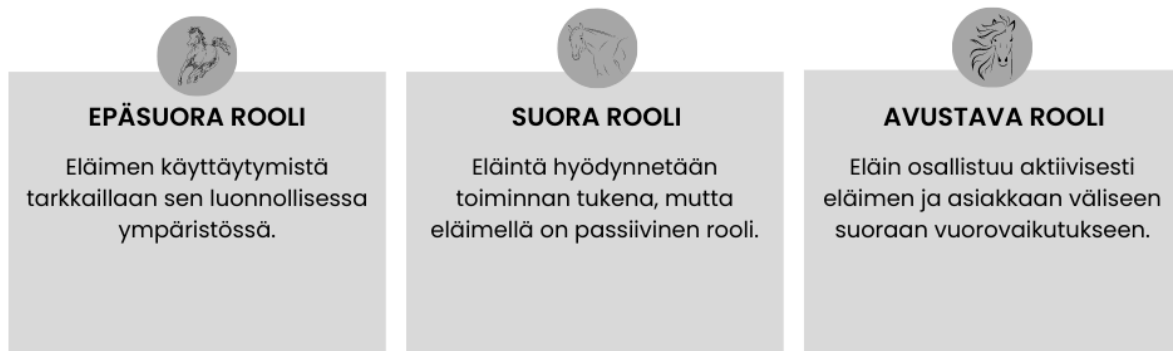
Kelan järjestämää vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta sai 40 800 henkilöä vuonna 2021. Kelan järjestämän kuntoutuksen osuus on kasvanut vuodesta 2020 10,6 % enemmän. Kustannusten osalta vaativa lääkinnällinen kuntoutus on merkittävin. Tähän rahaa käytettiin vuonna 2021 226 miljoonaa euroa. Yleisin syy Kelan kuntoutuksiin hakeutumisessa olivat mielenterveydelliset syyt. (Kelan kuntoutustilasto 2021, 7–9.)

## 2.2 Hevosavusteisuus toimintaterapiassa

Eläinavusteinen terapia (Animal-Assisted Therapy, AAT) on tavoitteellista toimintaa, jossa eläin on keskeinen osa kuntoutusprosessia. Sen tavoitteena on edistää ihmisen psyykkistä, fyysistä, kognitiivista tai emotionaalista hyvinvointia. Eläinavusteisella terapialla on aina selkeät tavoitteet ja näiden edistymistä seurataan tiiviisti. Eläimen ohjaaja on terveyden- tai sosiaalihoitolaian tai kasvatuksen asiantuntija. Eläimen tulee olla tehtävänsä koulutettu ja soveltuva. (Ikäheimo 2013, 11). Hevosavusteisella toimintaterapeutilla tulee olla vahva ammatillinen pätevyys sekä hyvä hevostaito- ja ammattieettinen osaaminen. Lisäksi työhön tarvitaan hevosavusteisuutta tukeva toiminnallinen työote ja menetelmät. Teoreettinen osaaminen auttaa hevosavusteisten menetelmien käsitteellistämistä ja ymmärrystä. Työotteen muodostuminen vaatii pitkällisen prosessin, jossa harjoitus, kokemus ja reflektio vuorottelevat. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 96–97.)

Eläinavusteisessa palvelussa arvioidaan ja tarkastellaan eläimen roolia sen mukaan, miten eläin osallistuu toimintaan sekä millaisessa vuorovaikutuksessa eläin on asiakkaan kanssa.

Eläinavusteiseen palveluun osallistuvan eläimen rooli voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan, jotka ovat epäsuora, suora ja avustava rooli. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 144.) Kuvio 1 havainnollistaa kyseisiä eri rooleja.



Kuvio 1. Eläimen rooli eläinavusteisessa palvelussa (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, muokattu).

Epäsuorassa roolissa eläintä tarkkaillaan tai seurataan, jolloin eläimen ja ihmisen välillä ei ole suunniteltua vuorovaikutusta. Suorassa roolissa eläin osallistuu toimintaan passiivisen roolin kautta. Eläimen kanssa voidaan olla kontaktissa tai eläintä seurataan ohjatusti. Eläimen hyödyntäminen terapian tukena perustuu tällöin siihen, että asiakas siirtää huomion itsestään eläimeen, kannustaen sensoristen tai kognitiivisten toimintojen käyttämiseen. Avustava rooli puolestaan tarkoittaa sitä, että eläin voi toimia välillisenä avustavana osallistujana toimintaan. Näin eläimellä on aktiivinen rooli, jolloin vuorovaikutus tapahtuu suoraan asiakkaan ja eläimen välillä. Avustavassa roolissa oleva eläimen kanssa asiakas voi opetella uusia taitoja tai käyttäytymismalleja. Mitä aktiivisempi rooli eläimellä on palvelussa, sitä enemmän eläimeltä vaaditaan tähän koulutettuja taitoja. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 144–145.)

Hevosta voidaan käyttää monin eri tavoin sosiaali- ja terveyspalveluissa, sillä toiminta hevosen kanssa on vaikuttavuudeltaan laaja-alaista ja monitasoista (Hevosavusteinen toiminta, 2023). Hevosavusteisuus sisältää monia eri toiminnallisuuksia, kuten ratsastamista sekä hevosen hoitamista. Maailmalla hevosavusteisuutta käytetään usein vaihtoehtona tai täydennyksenä perinteiselle terapialle, sillä hevosavusteinen terapia ei perustu vain sanalliseen viestintään. Näin voidaan tukea myös niitä asiakkaita, jotka käyttävät muita kommunikointitapoja, kuin sanallista viestintää. (Punzo ym. 2022, 1081.) Hevoset kommunikoivat visuaalisin elein sekä ääntelyiden avulla (Sosiaalisuus ja kommunikointi, 2023). Tämän vuoksi myös terapia perustuu osittain sanattomaan viestintään.

Maailmalla hevosavusteisuus on tuottanut vaikuttavia kuntoutustuloksia, joista osoituksena ovat monet eri tutkimukset. Hevosavusteiset terapiat eivät tuota vain psyykkisiä hyötyjä, vaan myös

fyysinen aktiivisuus on lisääntynyt. Tämän myötä itseluottamus sekä mielekkyyden kokemus on lisääntynyt. (Punzo ym. 2022, 1081). Hevosia ja koiria käytetään laajalti terveyden-, sosiaalihuollon ja kasvatuksen tukena, sillä eläin vaikuttaa myönteisesti ihmiseen ja vastavuoroisesti ihminen eläimeen (Ikäheimo 2013, 7). Hevosavusteisuuden hyödyt perustuvat ihmisen emotionaaliseen tarpeeseen olla yhteydessä eläimiin ja luontoon. Näitä myönteisiä vaikutuksia voidaan mitata niin fyysisten, kuin psyykkistenkin muutosten kautta. (Ervast ym. 2021, 18.) Yksi merkittävin tekijä eläimen ja ihmisen välisen suhteen psykologisista ja psykofysiologisista vaikutuksista on oksitosiinijärjestelmän aktivoituminen (Ikäheimo 2013, 7). Oksitosiinia erittyy hellässä kosketuksessa, se rentouttaa sekä alentaa stressitasoa ja kivuntunnetta (Tiira 2019, 54). Tätä on tutkittu muun muassa ihmisen ja koiran välisessä vuorovaikutussuhteessa. Koiran ja ihmisen välisen katsekontaktin tiedetään lisäävän oksitosiinin erittymistä, niin ihmisellä kuin koiralla. Tämän taas edistää terapeutin allianssin, eli asiakkaan ja terapeutin välisen luottamuksellisen suhteen syntymistä, lisäten näin myönteistä vuorovaikutusta. Myönteinen vuorovaikutus vahvistaa asiakkaan onnistunutta auttamista ja ongelmien helpottamista. Tutkimusten mukaan tämä näyttäisi olevan yksi merkittävimmistä tekijöistä mitattaessa eläinavusteisten interventioiden vaikuttavuutta. (Ervast & Lindblom 2021, 21.)

Eläin on ei-kielellisessä vuorovaikutuksessa ihmisen kanssa, jakaen yhteisen sensomotorisen ja emotionaalisen maailman. Se vastaa ihmisen eleisiin, tunnetiloihin ja äänensävyihin, jonka vuoksi eläin täyttää monenlaisia tunnetarpeita. (Ikäheimo 2013,39.) Hevosen läheisyys, käyttäytymisen ymmärtäminen, pelon voittaminen sekä hevosen liikkeiden vähittäinen hallitseminen johtaa tunnesiteen syntymiseen (Ikäheimo 2013, 40). Terapeutti tukee asiakasta hevosen kehonkielen tulkitsemisessa, jolloin asiakas huomaa, että hevonen on reaktioissaan selkeä ja ymmärrettävä. Hevonen ei vaihtelee reagointitapaansa, ei petä, arvostele tai salaile, joka edesauttaa asiakkaalla hyväksytyksi tulemisen tunteen syntymistä. Asiakas saakin olla aidosti siinä tunnetilassa, mikä hänellä on. (Ikäheimo 2013, 160.)

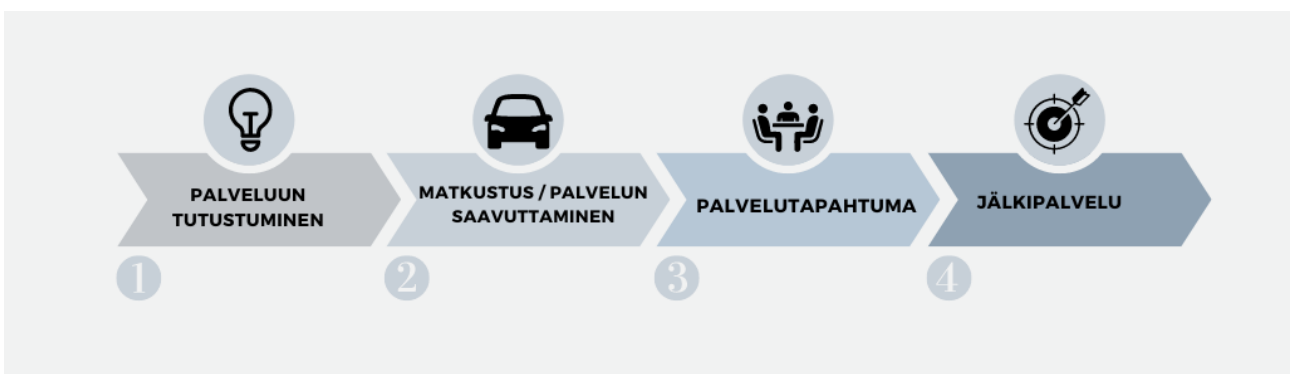
Hevosen kanssa asiakas saa kokea hoivattuna olemista. Tämä mahdollistaa kyvyn hoivata myös muita. Hevosta hoitaessa, ruokkiessa sekä hevosen ympäristön siisteydestä huolehtiessa asiakas voi tuntea itsensä tärkeäksi hevosen hyvinvoinnin näkökulmasta, sekä saa vastuuta huolenpitäjän roolissa. Toisesta huolenpito opettaa myös itsestä huolehtimisen taitoja. (Ikäheimo 2013, 160.)

Terapeutti edustaa johdonmukaista ja turvallista aikuista ohjaamalla hevosta rauhallisin, ystävällisin ja jämäköin ottein. Näin asiakkaalle välittyy tunne luotettavasta ja rauhallisesta ammattilaisesta, joka pitää huolta turvallisuudesta sekä hyvinvoinnista. Myös talliympäristö luo turvallisuuden tunnetta selkeine sääntöineen. Turvallisuuteen voidaan nähdä sisältyvän myös terapian säännöllisyys, pitkäjänteisyys sekä terapian laadukas päättäminen. Terapian päättämiseen on syytä kiinnittää huomiota, jos vaarana on hylkäämiskokemuksen tuoman trauman aktivoituminen. (Ikäheimo 2013, 160.)

Eläinavusteisen työskentelyn suurimpia riskejä ovat zoonoosit eli tartuntataudit, jotka voivat tarttua eläimistä ihmisiin, allergiat ja eläimiin liittyvät onnettomuudet. Kaikissa eläinavusteisissa interventioissa tulisi nostaa keskiöön kaikkien toimintaan osallistuvien henkilöiden turvallisuus. Riskien arviointiin ei ole luotu vielä yhteisiä suuntaviivoja tai arviointivälinettä. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 180.) Turvallisuus rakentuu luottamuksesta ja toimivasta vuorovaikutuksesta terapeutin, kuntoutujan ja hevosen välillä. (Ratsastusterapia, 2022.)

### 2.3 Hevosavusteisen toimintaterapian palvelupolku

Palvelupolku on kuvaus palvelukokonaisuudesta, jota avataan tarkemmin kuviossa 2. Se rakentuu eri palvelutuokioista, jotka voidaan jakaa eri vaiheisiin, kuten esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Palvelupolun tarkoitus on kuvata asiakkaan kulkemaa matkaa läpi aika-akselille sijoitetun palvelun kuluttamista. (Tuulaniemi 2011, 78–79.)



Kuvio 2. Palvelupolku (Tuulaniemi 2011, muokattu).

Esipalvelu vaikuttaa suoraan asiakkaaseen, mutta se saattaa olla näkymätöntä asiakkaalle, kuten puhelinsoitto, nettisivut ja mainokset. Esipalvelu luo asiakkaalle tiedostamatta odotuksia

palvelusta. (Johnston, Shulver, Slack & Clark 2021, 210.) Hevosavusteisen terapian esipalvelu voi pitää sisällään palveluntuottajaan tutustumista sekä vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Tämä voi olla terapian käytänteiden sopimista. Tuulaniemen (2011, 79) mukaan esipalvelun tarkoitus on valmistella arvon muodostumista. Tällöin asiakas on usein ollut yhteydessä puhelimen tai internetin välityksellä.

Hevosavusteisuus sisältää monia eri toiminnallisuuksia, kuten ratsastamista sekä hevosen hoitamista (Punzo ym. 2022, 1081), joka on hevosavusteisen toimintaterapian ydinpalvelua. Hevosta voidaan myös tarkkailla tai seurata (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 144–145). Myös talliympäristöön liittyvä toiminnot ovat ydinpalvelua. Jälkipalvelu tarkoittaa asiakkaan ja palveluntuottajan välistä vuorovaikutusta sen jälkeen, kun palvelutapahtuma on päättynyt. Tällaisia ovat esim. asiakaspalautteet. (Tuulaniemi 2011, 79.) Nieminen (2022, 15) on avannut opinnäytetyössään myös muita hevosavusteisen palvelun vaiheita. Servise bluebrint-menetelmän avulla määrittelemänsä palveluosat koostuvat hevosavusteisessa palvelussa esipalvelusta, joka pitää sisällään mainostuksen, asiakkaan kontaktoinnin sekä tiedon antamisen hevosavusteisesta palvelusta. (Mts. 15–16.) Jälkipalveluun kuuluu puolestaan palautekeskustelu, palautteen antaminen palveluntuottajalle, laskutus ja jälkimainonta (mts. 76).

Palvelupolku jakautuu vaiheisiin, joita sanotaan palvelutuokioiksi (Tuulaniemi 2011, 79). Palvelutuokiot sisältävät monia eri kontaktipisteitä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun myös sensorisella tasolla. Palvelun aikana asiakkaan kokemukseen vaikuttavat niin ihmiset, ympäristö, esineet sekä toimintatavat, eli palvelun kontaktipisteet. (Mts. 80.) Kontaktipisteistä lisää kohdassa 3.3 Kontaktipisteet hevosavusteisen toimintaterapian asiakaspolulla.

## 2.4 Nuoret asiakkaat hevosavusteisessa toimintaterapiassa

Huoli nuorten syrjäytymisestä ja tippumisesta tukea vaativaksi kulueräksi on ollut yhteiskunnallisena keskusteluna jo pitkään. Nykypäivänä aikuistumisen reitit ovat monimutkaistuneet, sekä nuorten tulisi pystyä tekemään nopeasti ratkaisuja koulujärjestelmän sisällä ja koulutuksesta kohti työmarkkinoita. Tällaisen ajattelun mukaan palvelujen tehtävänä on saada nuorista tuottavia työntekijöitä kustannustehokkaita menetelmiä käyttäen. Nuorten omat

näkemykset palvelujen kehittämisestä, mielekkyydestä ja riittävydestä jäävät helposti syrjään. (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 14.)

Nuorten suhtautuminen maailmaan sekä omaan elämään on usein hyvin vakavaa, sillä media tuo joka päivä sodat, ilmastonmuutoksen, rikollisuuden sekä talouskriisit lähelle nuorta, lisäten näin masennus- ja ahdistushäiriöitä. Digitaalisen tietoyhteiskunnan varjopuolena on se, että nuoret saavat liian vähän tärkeitä oman kehon toiminnan kautta saatuja motorisia kokemuksia, aistimuksia sekä aitoja elämyksiä. Tämä saattaa johtaa motoristen taitojen puutteeseen, joka voi näkyä häiriönä sosioemotionaalisessa kehityksessä. Nuorella voi olla vaikeuksia tunnistaa omaa kehoaan ja ymmärtää tunteitaan, jolloin myös tunteiden ilmaisun kontrolli ja sanallinen viestintä on haastavaa. Psyykkiset ongelmat saattavat näkyä myös fyysisessä olemuksessa, muun muassa kehon jännittyneisyytenä, huonona ryhtinä, liikkeiden laadussa sekä kehon hahmottamisessa. (Ikäheimo 2013, 158.)

Tunteiden ilmaisu ja vuorovaikutustaidot ovat usein puutteellisia psyykkisesti oireilevilla nuorilla. Seuraamalla hevosten laumakäyttäytymistä ja kommunikointia, voidaan oppia ymmärtämään tunteiden syntyä, miten ne näkyvät käyttäytymisessä sekä millaiseksi tunteet muuttuvat erilaisissa tilanteissa. Hevonen jo itsessään herättää nuorissa suuria tunteita, kuten pelkoa, kunnioitusta, kiintymystä ja turhautumista. Hevonen vastaa nuoren tunteeseen omalla käytöksellään, jota terapeutti pyrkii sanottamaan nuorelle. Terapeutti ohjaakin nuorta havaitsemaan omia tunteitaan sekä kanavoimaan tunteita uudella tavalla. Näin voidaan hillitä ei-toivottuja käyttäytymismalleja. Hevosen kehonkielen tulkitseminen vaatii aktiivista läsnäoloa, joka on omiaan opettamaan nuorelle vuorovaikutuksessa tarvittavia taitoja. (Ikäheimo 2013, 161–162.) Laukki-projektissa havaittiin nuorilla lisääntynyt kyky kuunnella ja vastaanottaa ohjeita, ilmaista omia toiveita sekä lisääntynyt katsekontaktin ottaminen kommunikointitilanteissa (Ikäheimo 2013, 168). Parhaimmillaan hevoset edistävät positiivista vuorovaikutusta ja tukevat nuoren resilienssiä, eli psyykkistä joustavuutta. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 19).

Useat laadulliset tutkimukset osoittavat hevosavusteisella terapialla olevan hyvä vaikuttavuus, kun kohderyhmänä ovat nuoret. Erityisesti itseluottamus on kasvanut, tyytyväisyys elämään on lisääntynyt, itsehillintä on vahvistunut sekä ei-toivottu käyttäytyminen on vähentynyt. (Punzo ym. 2022, 1081.) Peters, Wood, Hepburn & Moody (2022) toteavat tutkimuksessaan, että hevonen on

tarkoituksenmukainen toimintaterapiainterventiossa, jossa asiakkaina olivat nuoret. Tutkimuksen mukaan nuoret kokivat hevosen läsnäolon rauhoittavan heitä sekä tekevän heidät iloisiksi. Myös keskittyminen parani käytettäessä hevosta terapian tukena. (Peters ym. 2022, 15). Laukki-projektin tuloksissa on nähtävissä myös keskittymiskyvyn paranemista (Ikäheimo 2013, 168). Tämä perustuu siihen, että eläimen läsnäolo rauhoittaa ihmisen parasympaattista hermostoa, laskee verenpainetta ja vähentää stressihormonien määrää. Lisäksi oksitosiinin, dopamiinin ja endorfiinien määrä veressä lisääntyy eläimen ollessa läsnä. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 21.)

Onnistumiset ja yhteisymmärryksen saavuttaminen ison eläimen kanssa ovat hyvin palkitsevia, vahvistaen nuoren itsetuntoa ja positiivista minäkuvaa. Itsevarmuus lisääntyy myös ratsastuksen sujumisen myötä, jolloin nuori saa vahvan hallinnan tunteen. Kehollisuus auttaa myös oman persoonan muodostumisessa. Hevosen liike tuo vahvan psykomotorisen elämyksen, joka vahvistaa motorisia taitoja ja havaintotaitoja. (Ikäheimo 2013, 163.) Myös Laukki-projektin tulokset vahvistavat näkemystä positiivisen minäkuvan vahvistumisesta hevosavusteisessa terapiassa. Lähes kaikkien nuorten kohdalla saavutettiin itsetunnon kohenemiseen liittyviä tavoitteita. (Ikäheimo 2013, 167).

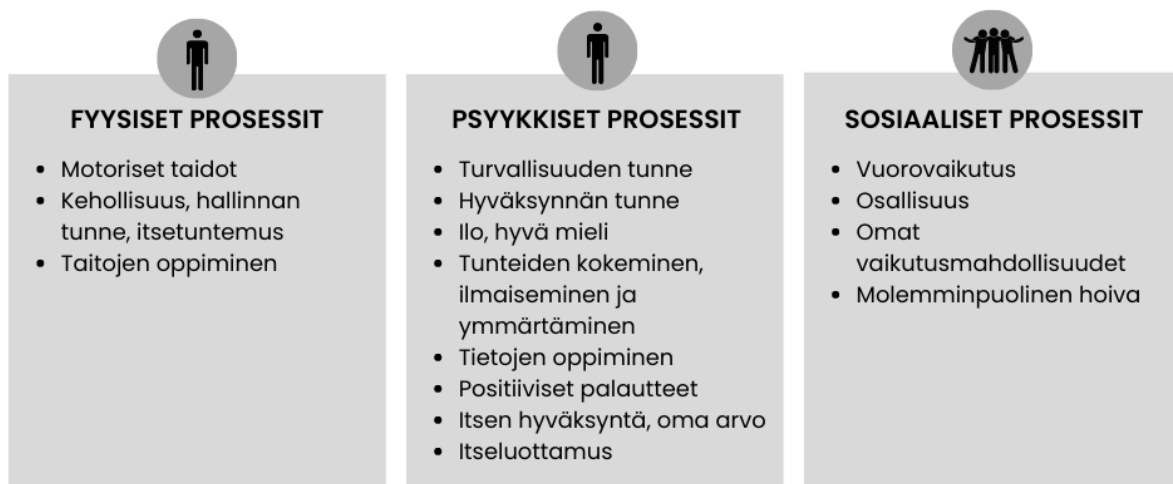
Hevosavusteisessa toimintaterapiassa voidaan vahvistaa nuoren myönteisiä oppimiskokemuksia, sillä voimakas elämyksellisyys on läsnä terapiassa; ainutlaatuinen ympäristö ison eläimen kanssa. Hevosen hoitaminen tarjoaa valtavan määrän erilaisia oppimiskokemuksia, kaikkine talliympäristön tarjoamineen aistiärsykkeineen. Oppimisen perusedellytyksenä on motivaatio toimintaan. Hevosen kanssa toimiminen on usein jo itsessään motivoivaa, mielenkiintoista ja vaihtelevaa. Myös erilaisia pedagogisia tehtäviä voidaan liittää talliympäristöön. (Ikäheimo 2013, 165.)

Nuoren toimintakyky ja oma-aloitteisuus saavat jatkuvaa harjoitusta talliympäristössä (Ikäheimo 2013, 165). Hevosavusteisuuden onkin todettu sopivan eri kognitiivisten toimintojen kuntouttamiseen, kuten toiminnanohjaus, sosiaaliset taidot, kielellinen ilmaisu, mielialojen säätely, oppiminen, muisti ja tarkkaavuus. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 21).

Hevosavusteisuus voi myös lisätä nuorten motivaatiota kuntoutumista kohtaan. Motivaatio tarkoittaa päämääräsuuntautunutta toimintaa ja vireystasoa. Nuorta ohjaavat usein ulkoiset,

nopeasti vaihtuvat ärsykkeet, eikä näin ollen jonkin taidon harjaannuttaminen jaksa välttämättä kiinnostaa kovin pitkään. Hevosavusteisessa toimintaterapiassa hevonen toimii ulkoisena katalysaattorina synnyttäen sisäisen motivaation. Tämä edellyttää kuitenkin myönteistä käsitystä ympäristöstä. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 86.)

Nuoruudessa korostuu hevosen rooli uskottuna ystävänä, joka kuuntelee kaikki huolet eikä koskaan petä luottamusta (Ikäheimo 2013, 40). Myös Ervast ja Raukola-Lindblomin (2021, 19) mukaan eläin voi toimia kaverina, joka lievittää yksinäisyyttä tai erilaisuuden tunnetta ja olla jopa ainut oikea luotettava ystävä. Hevosavusteisuuden vaikutuksia avataan kootummin alla olevassa kuviossa.



Kuvio 3. Hevosavusteisuuden vaikutukset (Ikäheimo 2015, muokattu).

## 2.5 Hevosavusteisen toimintaterapian laatukriteerit

Tavoitteiden asettaminen terapialle on tärkeää, koska se antaa tavan tarkastella tavoitteiden toteutumista. Sosiaali- ja terveydenhuollon resurssit ovat rajalliset, minkä vuoksi terapia on kohdennettava tehokkaaseen ja laadukkaaseen työhön. Tämän vuoksi on merkittävää, että terapiassa voidaan osoittaa se, miten tavoitteet on saavutettu. Tavoitteiden ja näiden saavuttamisen seuranta auttaa määrittämään myös käytettyjen menetelmien laatua. (Hautala ym. 2011, 134–135).

Laatu voidaan määritellä eri ominaisuuksista koostuvaksi kokonaisuudeksi. Sitä voidaan tarkastella subjektiivisesta tai objektiivisesta näkökulmasta. Keskeistä laadulle on arvon kehittyminen ja sen seuraaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatu on kykyä täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti, kuitenkin kustannustehokkaasti sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaan. Lisäksi laatu voidaan jakaa asiakasnäkökulmaan, ammatilliseen näkökulmaan tai johtamisen näkökulmaan. Asiakkaan näkökulmasta laatu kertoo, tuottaako palvelu sitä, mitä asiakas kokee tarvitsevänsä. Ammatillinen laatu tarkoittaa sitä, täyttääkö palvelu asiakkaan tarpeet asiantuntijan näkökulmasta. Johtamisen laatu puolestaan kertoo, toteutetaanko palvelua ilman virheitä ja hukkakäyttöä, lakeja ja määräyksiä noudattaen sekä kohtuullisin kustannuksin. Laatu koostuu osin mitattavista asioista, mutta siihen liittyy myös subjektiivisia piirteitä, jotka ovat vaikeasti mitattavissa. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 9–12.)

Asiakkaiden kokema laatu voidaan jakaa kahteen eri ulottuvuuteen, joita ovat tekninen sekä toiminnallinen laatu. Teknisellä laadulla tarkoitetaan laadun vaikutusta lopputulokseen ja toiminnallisella laadun prosessia. Tekninen laatu rakentuu asiakkaan ja yrityksen vuorovaikutuksen seurauksena, tuotantoprosessin päättyessä. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa näiden lisäksi myös se, miten tekninen laatu saavuttaa asiakkaan. Objektiivisuuden arvioiminen on helpompaa teknisen laadun kohdalla. (Grönroos 2009, 101–102.)

Prosessina laatukokemus on monimutkainen, johon liittyy asiakkaan ennalta saadut kokemukset sekä odotukset palvelun laadusta. Laadun voidaan sanoa olevan hyvä silloin, kun laatu ja asiakkaan odotukset kohtaavat toisensa. (Mts. 2009, 105.)

Laatukriteeri on laadun määrittelemisen perusteeksi valittu ominaisuus, joka on mitattavissa. Se on kuvaus palvelun, hoidon tai toiminnon olennaisista ominaisuuksista, joka on pyritty täsmentämään mitattavaa muotoon. Laatustandardi viittaa standardoinnissa tuotettuihin normatiivisiin asiakirjoihin, jotka ovat toistuvaan käyttöön tarkoitettuja. Nämä laatustandardit pitävät sisällään yleisesti hyväksytyjä sääntöjä, ohjeita ja ominaispiirteitä, joko toiminnolle tai niiden tuloksille. Laatu voidaan mitata kvalitatiivisesti sekä kvantitatiivisesti (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 9–11.)

Terapiassa laatustandardit rakentuvat pitkältä Kelan määrittelemien laatustandardien mukaan. Lisäksi käytössä on ISO9001-laatustandardi (Mattila-Rautiainen 2011, 397). ISO9001 on

laadunhallintajärjestelmä, joka perustuu vahvasti asiakaslähtöisyyteen varmistaen näin, että asiakas saa laadukkaita palveluita (ISO 9001 family Quality management, 2022).

Laatua ohjaavat myös ulkoiset ja sisäiset vaatimukset, kuten lait ja asetukset, dokumentaatiovaatimukset, rekisteri-ilmoitus, salassapitovelvollisuus, tehdyt sopimukset sekä itse asetetut vaatimukset, esimerkiksi ympäristövaatimukset sekä hevoselle asetetut edellytykset. (Mattila-Rautiainen 2011, 397). Eräs tapa mitata tavoitteiden saavuttamista ja terapian vaikuttavuutta on Goal attainment scale eli GAS. GAS-menetelmä on yksi Kelan kuntoutustoimintaa koskevista standardeista. (Hautala 2011, 135.)

### **3 Asiakaskokemus hevosavusteisen toimintaterapian kehittämisen ytimessä**

Hyvinvointi- ja terveystalvueluissa tiedon muodot voidaan jakaa kolmeen kategoriaan; tieteelliseen, kliiniseen ja kokemustietoon. Tieteellinen tieto rakentuu tilastoihin ja tutkimukseen. Kliininen tieto puolestaan työn kautta syntyneeseen ymmärrykseen. Kokemustieto rakentuu asiakkaiden omakohtaisten palvelukokemusten perusteella. Nuorten kokemuksista hyvinvointipalveluiden käyttäjinä on ollut niukasti tietoa, vaikka nuoret käyttävät suomalaista palvelujärjestelmää laajasti. (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 10–11.) Tämän perusteella voidaankin olettaa, että hyvinvointipalveluiden kehittäminen on usein nojannut tieteelliseen tai kliiniseen tietoon. Tuulaniemen (2011, 74) mukaan palveluissa keskeisintä on asiakkaan kokemus palvelusta. Ilman ymmärrystä asiakaskokemuksesta, ei siis voida saavuttaa laadukasta palvelua. Tämän vuoksi kehittämisen painopisteenä tulee olla juuri asiakaskokemus, erityisesti nuorten palveluiden osalta, joista jo ennestään on vähän asiakaskokemukseen perustuvaa tietoa. Opinnäytetyö pyrki vastaamaan juuri tähän tutkimusaukkoon.

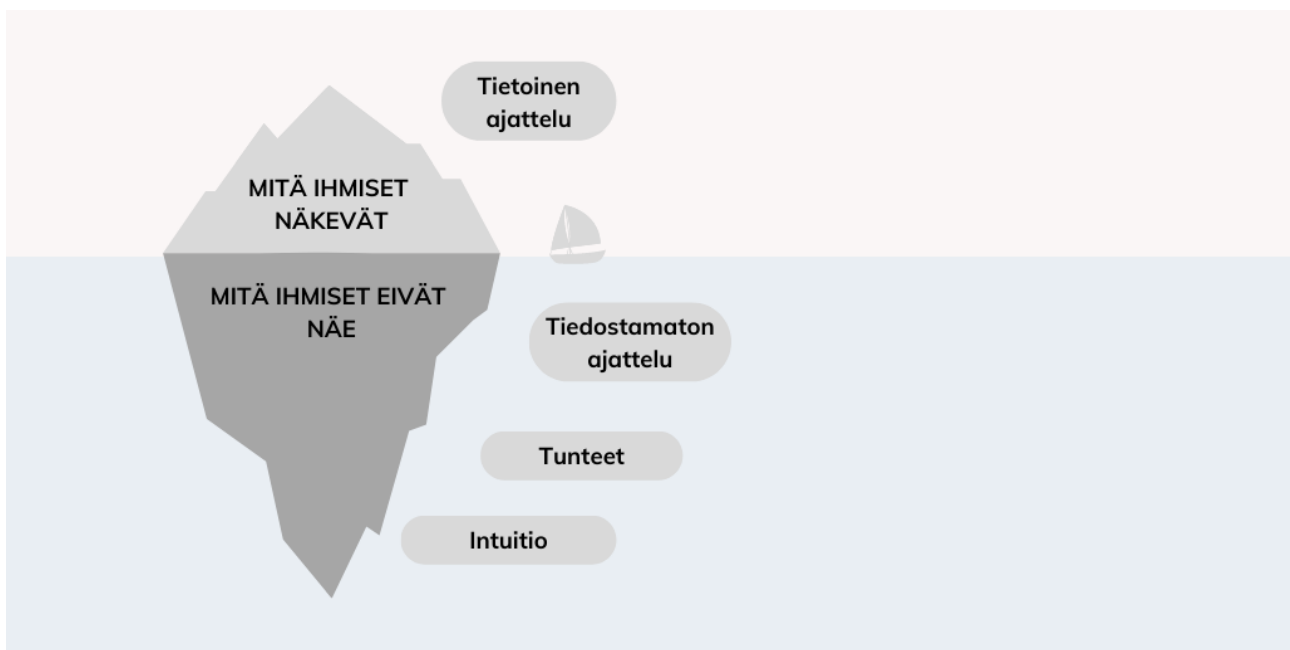
#### **3.1 Asiakaskokemuksen rakentuminen hevosavusteisessa toimintaterapiassa**

Asiakaskokemus on subjektiivinen kokemus, johon vaikuttavat asiakkaan omat prosessit ja näihin syntyvät merkitykset. Nämä merkitykset määrittyvät suhteessa muihin ihmisiin ja kulttuuriin. (Saarijärvi & Puustinen 2021, 56.) Asiakaskokemus rakentuu ajan kuluessa, eli tällöin sillä voidaan nähdä olevan ajallinen luonne. Asiakaskokemus on moniulotteinen, joka rakentuu kognitiivisesti,

emotionaalisesti, sosiaalisesti, sensorisesti sekä behavioraalisesti. Behavioraalinen eli asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttava ulottuvuus tarkoittaa sitä, että usein asiakaskokemus vaikuttaa seuraustasolla asiakkaan käyttäytymiseen. (Mts. 54.)

Asiakaskokemus on moniulotteinen prosessi, joka voidaan jakaa eri osakokemuksiin, kuten brändikokemus, kulutuskokemus, ostokokemus, palvelukokemus, hintakokemus, käyttökokemus, toimintakokemus sekä online- tai verkkokauppakokemus. Käytännössä asiakaskokemus on kuitenkin hybridikokemus, johon vaikuttavat nämä eri osakokemukset ja joiden pohjalta itse asiakaskokemus muodostuu. (Saarijärvi & Puustinen 2021, 63–65.) Hevosavusteisen toimintaterapian asiakaskokemukseen vaikuttavat siis monet eri palvelun vaiheet, yrityksen brändistä hintaan sekä palvelusta toimintakokemukseen.

Asiakaskokemusta on helppo mitata rationaalisesti, mutta rationaalinen kokemus yksin ei kerro koko totuutta asiakkaan kokemuksesta. Kun asiakas tekee päätöstä käytettävästä palvelusta tai tuotteesta, vaikuttaa tähän aina asiakkaan tunteet, intuitio ja ajatukset, jotka usein saattavat olla tiedostamattomia. (Shaw, Dibehehi & Walden, 2010, 31). Tätä on visuaalisesti avattu kuviossa 4.



Kuvio 4. Jäävuoriteoria asiakaskokemuksen muodostumisessa (Shawn, Dideehi & Walden 2010, muokattu).

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon, jotka havainnollistetaan kuviossa 5. Asiakaskokemuksen yksi taso on toiminta, joka pitää sisällään palvelun kyvyn vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuuden, palvelun hahmotettavuuden, saavutettavuuden, käytettävyyden sekä monipuolisuuden ja tehokkuuden. Toinen taso on tunnetaso, joka tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia sekä henkilökohtaisia kokemuksia. Kolmas eli merkitystaso viittaa kokemuksiin liittyviin mielikuva- ja merkitysulottuvuuksiin, unelmia, kulttuurisia lainalaisuuksia, tarinoita, lupauksia sekä suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)



Kuvio 5. Asiakaskokemuksen kolme tasoa (Tuulaniemi 2011, muokattu).

Tunteilla ja emootioilla on suuri merkitys asiakaskokemuksen muodostumisessa, sillä tunteet ja emootiot muuttavat kokemukset mieleenpainuviksi ja merkityksellisiksi. Nämä merkitykselliset asiakaskokemukset auttavat meitä oppimaan itsestämme sekä laajentamaan elämäkokemusta, koska nämä puhuttelevat usein meidän arvomaailmaamme ja muokkaavat jopa identiteettiä. (Saarijärvi & Puustinen 2021, 68–69.) Identiteetin muutos näkyi selkeästi nuorten päihdeongelmaisten kokemuksista ratsastusterapiasta. He kokivat identiteetin olevan erilainen talliympäristössä, joissa he eivät olleet päihdeidenkäyttäjiä, vaan pikemmin ratsastajia. (Kern-Godal ym. 2016, 102.) Edellä mainittu tutkimustulos on hyvä esimerkki siitä, kuinka palvelusta saatava merkityksellinen asiakaskokemus voi muuttaa identiteettiä. Hevosavusteisessa toimintaterapiassa asiakaskokemus rakentuukin pitkälle tunteiden ja emootioiden kautta saatuihin merkityksiin. Tämä siksi, että eläin on nonverbaalissa vuorovaikutuksessa ihmisen kanssa, jakaen yhteisen sensomotorisen ja emotionaalisen maailman. Eläin vastaa ihmisen eleisiin, tunnetiloihin ja

äänensävyihin. Näin ollen eläin täyttää monenlaisia tunnetarpeita. (Ikäheimo 2013, 39.) Lisää aiheesta kohdassa 2.2. Hevosavusteisuus toimintaterapiassa.

Asiakaskokemus rakentuu kolmella eri tasolla; staattisella, dynaamisella ja asiakassuhteen tasolla. Staattinen taso tarkoittaa asiakaskokemuksen tarkastelua yksittäisen tarkasti rajatun asiakaspulun aikana. Dynaamisessa tasossa otetaan huomioon myös asiakkaan aiemmat kokemukset samaisen organisaation tuottamasta palvelusta. Asiakassuhteen taso korostaa sitä, että yksittäisen asiakaskokemuksen ulkopuolella voidaan rakentaa suhdetta asiakkaaseen eri kosketuspisteiden kautta. Tällöin asiakassuhdetta voidaan rakentaa pidemmällä aikavälillä. (Saarijärvi & Puustinen 2021, 70–71.)

Asiakaskokemuksen kautta voidaan vahvistaa myös hevosen roolia tai tarkoitusta hevosavusteisen toimintaterapian kehittämisen näkökulmasta. Ervast ja Raukola-Lindblomin (2021) mukaan eläinavusteista palvelua tarjoavan toimijan tulisi pohtia palvelua kokonaisuutena ja kuvata tarkasti, missä roolissa eläin on. Tämä mahdollistaa sen, että voidaan kuvata ne käyttäytymiset, joita eläimen halutaan toteuttavan, sekä millä tavoin eläin on palvelussa mukana. Kun nämä ovat selvillä, voidaan eläimelle kouluttaa toimintaan tarvittavat taidot. Tämä on erityisen tärkeää myös turvallisuuden näkökulmasta. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 142.)

### 3.2 Asiakasymmärrys

Arantolan ja Simosen (2009, 25) mukaan asiakasymmärrys syntyy asiakkaita ja heidän prosessejaan kuvaavan tiedon avulla. Asiakasymmärrys vaatii aina asiakaslähtöisyyttä. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatioiden tulee tunnistaa asiakkaalle arvoa tuottavat ominaisuudet, hyödyt sekä vaikutukset asiakkaan omiin tavoitteisiin. Arvo syntyy, kun asiakkaan prosessi kohtaa organisaation tuottaman prosessin. Tämän vuoksi asiakkaan toiminnan ymmärtäminen auttaa avaamaan myös asiakkaalle syntyvää arvoa. (Arantola & Simonen 2009, 3–4.) Asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittäminen vaatii siis tietoa juuri asiakkaiden toiminnasta, mutta myös haasteista (mts. 8).

Asiakasymmärryksen perustana on asiakaskokemusten laaja ja perusteellinen tutkimus sekä tulosten analyysi ja tulkinta. Materiaali täytyy kuitenkin nähdä niin, että siitä voidaan löytää

laajemmalle asiakasjoukolle merkittävät asiat. Näiden pohjalta kerättyä tietoa voidaan käyttää hyväksi uutta arvoa luotaessa. (Tuulaniemi 2011, 154.) Asiakkaiden motiivit ja tarpeet on erittäin tärkeää tuntea ja tunnistaa, koska palvelut suunnitellaan vastaamaan käyttäjien toiveita ja tarpeita. Asiakastutkimukset ovat tarkoituksenmukaista tiedonhankintaa, jota voidaan suoraan hyödyntää palvelun suunnittelun ohjaamisessa ja inspiroimisessa. Laadukas tutkimus asiakaskokemuksesta mahdollistaa siis palvelukonseptien kehittämisen sellaisiksi, joista asiakas on valmis maksamaan ja joista voidaan arvioida samalla tuotto-odotus, sekä palvelun potentiaalinen arvo asiakkaalle. (Mts. 142–143.) Parhaimmillaan tämä tieto on palveluliiketoiminnan kehittämisen resurssi, jolla voidaan siirtää strateginen painopiste asiakasymmärryksen kautta tukemaan asiakaslähtöistä kehittymistä ja toiminnan uudistamista (Arantola & Simonen 2009, 33). Kasvua haetaan siis perustellusti ja mitatusti määrättyjen asiakassegmenttien kanssa (mts. 38).

Asiakasymmärrys ja liiketoiminnan tavoitteet ovat symbioottisessa suhteessa keskenään. Hyvä palvelu täyttää usein myös palvelua tuottavan organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet. Liiketoiminnan tavoitteet ilman asiakasymmärrystä eivät ole kestävä tie palvelujen kehittämiseen. Palveluja kehitettäessä suunnittelua tulisi ohjata ymmärrys asiakkaista ja heidän tarpeistaan, sekä palvelun tuottamiseen suunnitellut resurssit ja muut palvelun liiketoiminnalliset tavoitteet. (Arantola & Simonen 2009, 38.)

### 3.3 Kontaktipisteet hevosavusteisen toimintaterapian asiakaspolulla

Asiakaskokemukseen vaikuttavat erilaiset vuorovaikutustilanteet organisaation ja asiakkaan välillä, eli kontaktipisteet. Kontaktipisteitä avataan kuviossa 6. Nämä kontaktipisteet koetaan aina subjektiivisesti. (Saarijärvi & Puustinen 2021, 54.) Kontaktipisteiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. (Tuulaniemi 2011, 79).



Kuvio 6. Kontaktipisteet (Tuulaniemi 2011, muokattu).

Hevosavusteisen toimintaterapian yksi merkittävä kontaktipiste on ihmiset, sillä Tuulaniemen (2011, 81) mukaan kontaktipisteisiin kuuluu palvelua tuottavat ihmiset, tässä tapauksessa terapeutti. Kirsi Varonen (2020) on tutkinut asiakaskokemusta yksityisessä fysioterapiayrityksessä. Tutkimuksessa paljastui, että merkittävin kontaktipiste terapiassa oli ihmiset, jotka tuottavat palvelua. Erityisen merkittävää oli asiakkaan ja terapeutin välinen vuorovaikutus, joka alkoi jo asiakkaan saapuessa fysioterapiaklinikalle. Vuorovaikutus terapeutin ja asiakkaan välillä kuvattiin ystävyyden ja ammatillisuuden välimaastoksi. Asiakas koki, että terapeutille pystyi puhumaan kaikista asioista, kuten ystävälle. Toisaalta asiakas koki myös terapeutin ammattitaidon olevan hänelle todella tärkeää. (Varonen 2020, 46–47.) Asiakkaan omat odotukset ja kokemukset ydinpalvelun vuorovaikutuksesta vaikuttivat myös arvoon, jota asiakas koki saavansa palvelusta. Tunnekokemukset näkyivät palveluun kohdistuvana asenteena. Positiivisen motivaation ja voimaantumisen tunteet saavutettiin, kun asiakas huomasi kehitystä. (Mts. 43–45.) Samankaltainen kokemus oli myös päihdeongelmaisilla nuorilla, joiden kokemuksia ratsastusterapiasta Kern-Godal, Brenna, Arnevik & Ravndal (2016) tekemä tutkimus avaa. Nuoret kokivat terapeuttien olevan kuten ystäviä, sillä terapeutit tekivät heidän kanssaan yhdessä tallitöitä. Näin nuorille tuli kokemus siitä, että he ovat normaaleja ihmisiä, eivät potilaita, vaan ennemmin ratsastajia. (Kern-Godal ym. 2016, 102–103.)

Toinen merkittävä kontaktipiste hevosavusteisessa toimintaterapiassa on hevonen. Ihmisen ja eläimen välinen sidos (Human-Animal Bond, HAB) on vastavuoroinen ja dynaaminen suhde ihmisen ja eläimen välillä. Eläin voi toimia sosiaalisena tukena erilaisissa vuorovaikutustilanteissa myös ihmisten välillä. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 19). Hevonen on herkkä pakoeläin, joka kommunikoi kehon kielellä. Se vaistoa herkästi ihmisten erilaiset tunteet ja niillä on vahva sosiaalinen yhteys toisiin hevosiin lauman kautta. (Burgon 2011, 167.) Tästä kertoo muun muassa Kern-Godal ym. (2016) tutkimus, jonka mukaan vuorovaikutus hevosen kanssa opetti nuoria olemaan auttavaisia muita ihmisiä kohtaan sekä vahvasti vuorovaikutusta myös toisiin ihmisiin. Hevosen hoitaminen lisäsi tutkittavien kokemusta siitä, että heidän toimintansa on hyödyllistä. Tutkittavat kokivat, että hevonen näki heitä he todellisuudessa ovat ja toimivat peileinä heidän käyttökselleen. (Kern-Godal ym. 2016, 104.) Toisen tutkimuksen mukaan hevoset vahvistivat nuorten itsetuntoa. Usein hevosta kohtaan saatettiin tuntea alkuun jopa pelkoa. Pelon voittaminen sekä yhteyden saaminen hevoseen nostivat nuorten itsetuntoa. Nuoret myös oppivat, että pystyivät muuttamaan omaa ajatustaan ”näyttelemällä tunnetta” ja tätä kautta he huomasivat pystyvänsä vaikuttamaan tunteisiin. Näitä oppeja nuoret pystyivät siirtämään myös tallin ulkopuolelle, muun muassa haastaviin tunnetilanteisiin. (Burgon 2011, 172.)

Myös toinen tutkimus osoitti terapeutin ja hevosen olevan merkittäviä kontaktipisteitä. Peters ja muut (2022) tekemän tutkimuksen mukaan nuorten vanhemmat kokivat, että parasta hevosavusteisessa toimintaterapiassa oli positiivisen luottamussuhteen rakentuminen nuoren, hevosen ja terapeutin välillä. Tämä korreloi positiivisesti nuoren emotionaalisiin taitoihin arkielämässä. (Peters ym. 2022, 4125.)

Tutkittavat myös kokivat, että talliympäristö auttoi heitä keskittymään tilanteeseen ja unohtamaan ongelmat hetkeksi. Toinen merkittävä vaikutus talliympäristöllä oli asiakkaiden rauhoittumisen tunteeseen. Tallilla asiakkaat kokivat olonsa paljon rauhallisemmiksi sekä kuuluvansa osaksi talliyhteisöä. Talliympäristö koettiin irralliseksi ympäristöksi muista hoito- ja kuntoutustahoista. (Kern-Godal ym. 2016, 102.) Voidaan siis todeta, että talliympäristö on yksi merkittävä kontaktipiste asiakaskokemuksen muodostumisessa. Talliympäristö voidaan nähdä kognitiivisena, liikkumisen, toiminnallisena, sosiaalisena tai psyykkisenä ympäristönä (Mattila-Rautiainen 2011, 83–86.) Talliympäristö tarjoaa myös monipuolisia haju-, näkö- ja kuuloaistimuksia (Ratsastusterapia 2023).

Toimintatavat kontaktipisteenä tarkoittavat palveluhenkilökunnan sovittuja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja (Tuulaniemi 2011, 82). Hevosavusteisessa toimintaterapiassa terapeutin tulee olla toimintaterapeutin tutkinnon suorittanut. Valvira myöntää oikeuden toimia laillistettuna toimintaterapeutina (Toimintaterapeutin koulutus 2023). Lisäksi työhön tarvitaan hevosavusteisuutta tukeva toiminnallinen työote ja menetelmät. Teoreettinen osaaminen auttaa hevosavusteisten menetelmien käsitteellistämistä ja ymmärrystä. Työotteen muodostuminen vaatii pitkällisen prosessin, jossa harjoitus, kokemus ja reflektio vuorottelevat. (Ervast & Raukola-Lindblom 2021, 96–97.) Nämä edellä mainitut seikat määrittelevät palvelun toimintatapoja ja tätä kautta ovat merkittävä kontaktipiste hevosavusteisessa toimintaterapiassa.

Kriittiset kontaktipisteet ovat tilanteita, joissa palvelu tai palveluprosessin osa prosessin lopputulos mukaan lukien poikkesivat tavanomaisesta kielteisesti tai myönteisesti. Kriittisten tapahtuminen menetelmän avulla voidaan mitata palvelun laatua kvalitatiivisesti. (Grönroos 2009, 120.)

### 3.4 Tunteet osana hevosavusteista toimintaterapiapalvelua

Tunteet ovat läsnä koko elämän ajan. Erilaiset sosiaaliset tapahtumat ja tilanteet saavat ihmisissä aikaan erilaisia reaktioita, eli tunteita. Tunteet ohjaavat ja muokkaavat kehomme vireystilaa sekä vaikuttavat kokemuksiimme ympäristön havainnoimisesta. (Nummenmaa 2010, 11.)

Tunnekanismit toimivat automaattisena valikoijana, sillä ne vaikuttavat siihen, minne huomio kulloinkin kiinnittyy rekisteröiden jatkuvasti ympäristön tapahtumien hyödyllisyyttä tai haitallisuutta. Kun ihminen havaitsee merkityksellisen kohteen, tunnekanismit suuntaavat huomion automaattisesti sinne, missä tärkeät tapahtumat ovat. (Mts. 14.) Tunteet voidaan jakaa tiedostamattomaan ja automaattiseen tunneprosessiin sekä tietoiseen osaan. Jokin ulkoinen tapahtuma aiheuttaa automaattisen tunnereaktion muuttaen kehomme ja mieleemme toimintaa. Tunnekokemus syntyy näiden muutosten tiedostamisesta (Mts. 16.) Tietoiset tunnekokemukset ovat mielen reaktioita kehon sisäisiin tapahtumiin (mts. 18).

Asiakaskokemuksessa on kyse asiakkaan tuntemuksista, eikä vain siitä, miten palvelua saamme (Saarijärvi & Puustinen 2022, 67). Yrityksen ja asiakkaan vuorovaikutuksen kautta asiakas voi kokea erilaisia emootioita. Kielteiset emootiot ovat usein seurausta asiakaskokemuksen kognitiivisen

ulottuvuuden epäonnistumisesta, eli asiakas saavuttaa palvelulle asettamansa tavoitteet. Positiiviset kokemukset kertovat palvelun onnistumisesta. (Mts. 78–79.)

Shawn, Kwan ja Mason ovat tutkineet ratsastusterapia-asiakkaiden tunteita sekä näiden vaikutuksia ratsastusterapian onnistumiseen. Tutkimuksessa tuli ilmi, että asiakkaiden positiivisilla tuntemuksilla on merkittävä yhteys asiakkaiden itsensä kokemaan paranemiseen. Asiakkaiden innostus ratsastusterapiaa kohtaan lisäsi myös onnellisuuden tunteita asiakkaissa. Tutkimuksessa löydettiin myös kohtalainen korrelaatio positiivisen asiakaskokemuksen ja hevosen kanssa toteutuneen yhteistyön välillä. Asiakkaiden kokemukset ratsastusterapiasta olivat korkeat erityisesti positiivisen odotuksen, onnellisuuden sekä mukavuuden osalta. Tällainen positiivinen emotionaalinen tila tuki myönteisesti asiakkaiden kuntoutumista. (Shawn ym. 2019, 1062.)

Kern-Godal ja muut tekemän tutkimuksen mukaan talliympäristö fyysisesti ei tuota merkittäviä tunteita, mutta kun tähän yhdistää ihmiset kulttuurisesti ja sosiaalisesti, tuottaa se asiakkaille merkittäviä positiivisia tuntemuksia. Hevosiin liittyvät toiminnot muokkasivat asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta ja näin ollen myös emotionaalista merkitystä. Merkityksellisyyden tunne tuli annetuista vastuutehtävistä hevosten hoidossa. (Kern-Godal 2016, 104–105.)

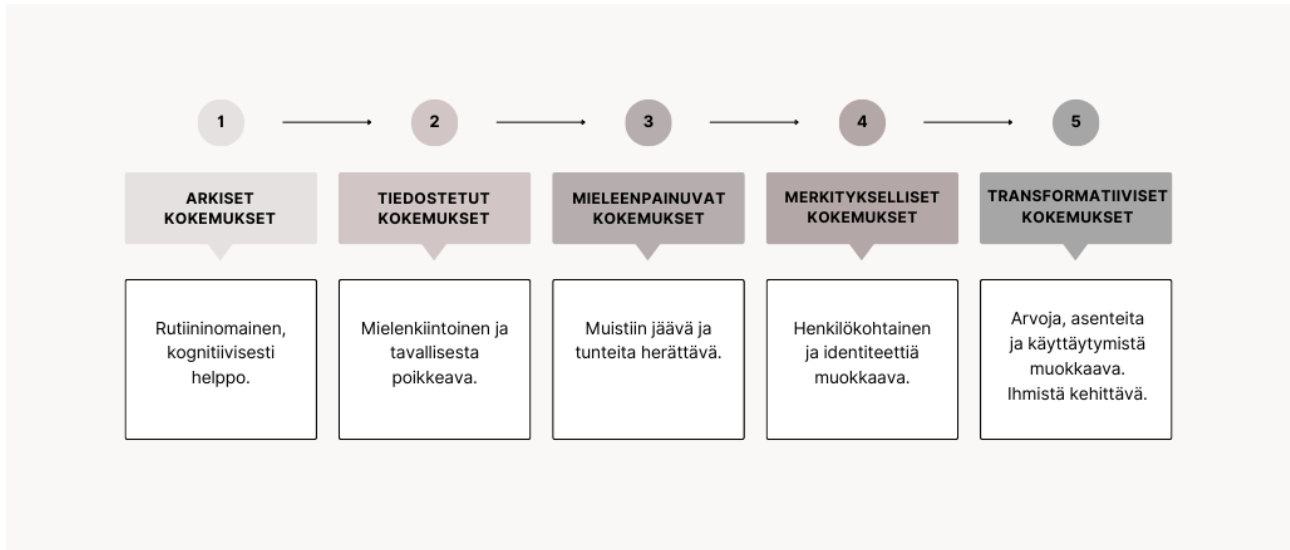
### 3.5 Arvon ja merkityksellisyyden muodostuminen

Organisaation perustehtävään kuuluu arvon muodostaminen asiakkaille. Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Joskaan hinta ei aina ole rahallista arvoa, vaan se voi olla myös vaivaa, jonka asiakas näkee saavuttaessaan hankinnan tai hyödykkeen. Tällöin voidaan puhua arvon olevan sidosryhmän kokeman hyödyllisyys, joka on aina suhteessa aikaisimpiin kokemuksiin arvostamista asioista. Ihmisen ostaessa palvelua, hän pyrkii tällä saavuttamaan haluamansa tai ratkaisemaan ongelmansa. Tätä kautta asiakas saa arvoa. Arvo voi olla laadullista tai määrällistä. (Tuulaniemi 2011, 30–32.)

Asiakaskokemus voidaan jakaa eri tyyppeihin, joita avataan tarkemmin kuviossa 7.

Merkitykselliset asiakaskokemukset auttavat meitä oppimaan jotain itsestämme, sekä laventavat elämäkatsomustamme. Merkityksellisyys syntyy, kun asiakaskokemus puhuttelee meidän arvomaailmaamme, ovat henkilökohtaisia sekä muokkaavat meidän identiteettiämme. Tällaisen

edellytyksenä on usein asiakkaan aktiivinen osallistuminen ja mukanaolo. Transformatiiviset asiakaskokemukset muuttavat meitä ihmisinä. Ne vaikuttavat meidän näkökulmiimme, asenteisiin ja käyttäytymiseen. (Saarijärvi & Puustinen 2022, 69.)



Kuvio 7. Asiakaskokemuksen eri tyypit (Saarijärvi & Puustinen 2022, muokattu).

Asiakkaalla on aina omat odotuksensa palvelusta saatavasta arvosta. Kyseiset odotukset voivat liittyä toiveisiin, tarpeisiin, viestintään tai kokemuksiin. Asiakkaan odotukset sekä toteutunut subjektiivinen kokemus muodostaa käsityksen saadusta arvosta. (Tuulaniemi 2011, 33.) Jotta arvo saadaan selville, tulee kartoittaa asiakkaalta asioita, jotka tuottavat hänelle arvoa palvelun aikana. Toisinaan tämä tulee näkyville palvelun aikana. (Hollins & Shinkins 2006, 82.)

## 4 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoite on selvittää, mitkä asiat ovat merkityksellisiä asiakkaalle hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana, sekä millaisia tunteita asiakas kokee hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Asiakaskokemusta tarkastellaan staattisella tasolla, eli yksittäisen tarkasti rajatun asiakastilanteen aikana.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitkä asiat ovat merkityksellisiä asiakkaalle hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana?
2. Millaisia tunteita asiakas kokee hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana?

Opinnäytetyön tulokset antavat laadullista tietoa, jonka pohjalta voidaan kehittää yritystoimintaa kohti asiakaslähtöisempiä palveluja. Lisäksi opinnäytetyön tuloksia voivat käyttää hyödyksi myös muut hevosavusteista toimintaterapiaa, ratsastusterapiaa tai sosiaalipedagogista hevostoimintaa tuottavat toimijat, jotka haluavat kehittää palveluja asiakaslähtöisemmiksi. Opinnäytetyöstä hyötyvät myös hevosavusteista toimintaterapiaa, ratsastusterapiaa tai sosiaalipedagogista hevostoimintaa ostavat tahot. Nämä tahot saavat konkreettista tietoa asiakaskokemuksesta, muun muassa sitä, mitkä asiat ovat merkityksellisiä asiakkaille. Näin he voivat ohjata kohdetummin asiakkaita hevosavusteiseen toimintaterapiaan, ratsastusterapiaan tai sosiaalipedagogiseen hevostoimintaan.

## 5 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

### 5.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellinen kehittäminen on tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikka. Tällöin käytännön kysymykset ja ongelmat ohjaavat kehittämisprosessia aidoissa toimintaympäristöissä. Tietoa tuotetaan tutkimuksellisten asetelmien ja menetelmien kautta. Pääpaino on kehittämisprosessissa itsessään, kuitenkin niin, että hyödynnetään tutkimuksellisia periaatteita. Tämä sen vuoksi, että kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot ja tätä kautta tutkimusasetelma on alisteisessa roolissa. (Toikko & Rantanen 2009, 21–22.) Liitteessä 1. opinnäytetyön prosessi, on kuvattu tämän opinnäytetyön prosessia.

Kehittämistoiminnalla pyritään kehittämään tuotetta, palvelua tai organisaatiota. Tällöin tiedon käyttökelpoisuus on tutkimuksen keskiössä. Näin ollen kokemustieto voi olla tieteellisen tiedon kanssa tasavertaista. Tutkimuksellisuus kehittämistoiminnassa voi tarkoittaa tapaa arvioida ja jäsentää kehittämistoiminnan intressejä ja vaiheita sekä tavoitteita ja tuloksia. Tutkimuksellisessa

kehittämisessä hyödynnetään tutkimuksellista logiikkaa, jolloin tiedon keruun systemaattisuus, dokumentaatio, analyysin huolellisuus ja perusteltujen johtopäätösten läpinäkyvyys korostuvat. (Toikko & Rantanen 2009, 156–157.)

Kehittämistoiminnan tarkoitus on tuottaa tietoa siitä, onko jokin työmenetelmä toimiva. Tavoitteena on saada empiirisesti pätevää tietoa, niin näyttöön perustuvan tiedon, hiljaisen tiedon kuin uuden kehittämistiedon tuottamistavan mukaan. Uusi tieto syntyy usein siinä ympäristössä, jossa toiminta tapahtuu. Lisäksi uusi tieto on raja-aidat ylittävää eli transdisiplinaarista. Tämä tarkoittaa tiedonmuodostusta, jossa teorian ja käytäntö yhdistyy. Transdisiplinaarisesti syntyvä tieto noudattaa suurelta osin tieteellisen tiedon lainalaisuuksia, eli metodinen luotettavuus ja kumuloituvuus. Itse tieto nousee tutkijan ja tutkimuskohteen välisestä vuorovaikutuksesta ja tämän kriittisestä tarkastelusta. (Toikko & Rantanen 2009, 41–43.)

## 5.2 Etnografinen tutkimusote laadullisessa tutkimuksessa

Laadullinen tutkimuksen avulla pyritään saamaan ymmärrystä tutkimuksen kohteena olevista ilmiöistä. Erityisesti laadullisella tutkimuksella voidaan saavuttaa syvälinen ymmärrys sekä laaja kuvaus ilmiöistä, joita tutkitaan. (Kananen 2014, 16–17.) Tutkimus kohdistuu usein muutamaaan havaintoyksikköön, joilla saadaan reaali maailmaa selittäviä teorioita ja malleja. Näitä avataan kuvailevasti eli deskriptiivisesti. (Mts. 19.)

Kanasen (2014, 16) mukaan laadullisen tutkimuksen keskiössä on se, että yksityiskohtaisia kysymyksiä ei voida laatia. Lisäksi tutkimusaineisto kerätään tutkittavan luonnollisessa ympäristössä, tutkijan ollessa vuorovaikutuksessa tutkittaviin, jolloin kiinnitetään huomiota tutkittavien näkemyksiin, näkökulmiin sekä asioiden saamiin merkityksiin. Laadullisessa tutkimuksessa yleistä on aineiston lähteiden monipuolisuus, joka tarkoittaa sitä, että aineisto voi sisältää tekstin lisäksi kuvia ja haastatteluja. (Kananen 2014, 18.) Teoriapitoisuus tarkasteltaessa havaintoja on yksi merkittävä asia laadullisen tutkimuksen näkökulmasta. Havaintojen teoriapitoisuudella tarkoitetaan ilmiökäsitystä sekä ilmiön merkityksiä. Koska tutkimusasetelma rakentuu tutkijan ymmärryksen perusteella, ei voida erotella tutkimustuloksia tutkimuksen tekijästä. Tämän vuoksi tieto nähdään olevan subjektiivisesti muodostunut. (Tuomi & Sarajarvi

2018, 25.) Eri aineiston ja teoria vaikuttavat toisiinsa, jota kautta uusi tieto muodostuu. (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 79).

Etnografialla tarkoitetaan tapaa käsitteellistää ja teorioida arkitodellisuuden ilmiötä, havainnointiin perustuvan aineiston avulla (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 7). Etnografisen tutkimuksen avulla saadaan tietoa asiakkaiden käytännöistä ja tavoista toimia eri tilanteissa (Arantola & Simonen 2009, 27). Etnografiaan liittyy olennaisesti kulttuurin kuvaamista sekä reflektiivistä tulkintaa, sillä kentältä kerättävä aineisto syntyy vuorovaikutuksessa tutkittavien ja tutkijan kanssa. Näin ollen tutkimuksen lopputuloksessa näkyy aina tämä vuorovaikutteisuus. Etnografiselta tutkijalta edellytetään kykyä sopeuttaa omaa toimintaansa, tarttua rohkeasti kentällä syntyviin tilanteisiin sekä mahdollisuuksiin, jotta tavoitetaan uusia näkökulmia. Tehdyt tulkinnat johtavat uudenlaisiin näkökulmiin, oivalluksiin ja tietoon, eli uusiin kulttuurisiin oivalluksiin. Tämän vuoksi reflektiivisyys ja eettisyys ovatkin merkittävässä roolissa koko tutkimuksen ajan. Keskeinen tavoite onkin tehdä tutkijan tekemät valinnat ja tulkinnat tieteellisesti arvioitaviksi. (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 8–9.)

Etnografinen tutkimusprosessi rakentuu kolmesta peruselementistä; aineiston keruu tapahtuu kentällä, tutkimus perustuu vuorovaikutukselle ja/ tai kokonaiselle kontekstoinnille sekä toiminta on vaikuttavaa toimintaa. Tutkimusprosessi siis tuottaa aina todellisuutta kuvaavaa tietoa ja vaikuttaa ympäristöönsä. Etnografisen aineiston keruussa käytetään erityisesti pitkäkestoista osallistuvaa havainnointia, jolla pyritään saavuttamaan kulttuurin kokonaisvaltainen kuvaaminen. Havainnointiin saattaa liittyä myös etnografinen haastattelu. (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 10–11.) Kanasen mukaan etnografiset tutkimukset tarkastelevat ilmiötä usein staattisella tasolla, sillä etnografiset tutkimukset kohdistuvat pääasiassa nykyhetkeen ja harvoin menneisiin tapahtumiin. Historiallinen tieto mahdollistaa ajallisen vertailun sekä tuo tutkijalle ymmärrystä tämän päivän ilmiöön ja syihin, jotka ovat olleet vaikuttamassa kehitykseen. (Kananen 2016, 106.) Hämeenaho ja Koskinen-Koiviston mukaan etnografinen tutkimus on saanut jalansijaa käytännön kehittämissovellusten kontekstissa, esimerkiksi liiketoiminnan kehittämisen kentällä. Voidaankin todeta, että liiketoiminnan tutkimus on siirtymässä toiminnoista merkityksiin. Tämä siksi, että etnografiset lähestymistavat tuovat monesti mielekkäämpää tietoa kehitystyön tueksi, kuin määrälliset mittarit. Ne luovat mahdollisuuksia ymmärtää toimintaympäristöjä kokonaisvaltaisemmin, sekä havaita laajoja kokemuksellisia näkökulmia operationaalisesti

johdettavien paikkojen sijaan. Tämän pohjalta voidaan edistää johtamisen käytänteitä, päivittäisiä toimia ja asiakkaan näkökulman huomioimista liiketoiminnassa. (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 289–290.)

### 5.3 Aineiston keruu

Aineiston kerääminen rajattiin ydinpalveluun, eli hevosavusteiseen toimintaterapiatilanteeseen. Varosen tekemän YAMK opinnäytetyön tutkimuksen mukaan ydinpalvelu on kaikista merkittävien palvelun osa-alue asiakkaalle. Tähän mukaan lukeutui myös odotusaika, jonka asiakas odotti ennen terapian alkua. (Varonen 2020, 42–43.)

Aineisto kerättiin hevosavusteista toimintaterapiaa tuottavan yrityksen kautta. Neljä 18–29-vuotiasta nuorta löytyi tutkimukseen ammatillisten verkostojen kautta. Nämä neljä olivat halukkaita kokeilemaan hevosavusteista toimintaterapiaa sekä osallistumaan samalla tutkimukseen. Tammikuun 2023 alussa osallistujiin oltiin yhteydessä viestien ja puheluiden välityksellä. Osallistujille lähetettiin saatekirjeet, joissa oli kerrottu tutkimukseen kuuluvasta haastattelusta ja havainnoinnista. Samalla osallistujilta saatiin kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Aineisto kerättiin helmikuun 2023 puolella välissä havainnoimalla hevosavusteista toimintaterapiatilannetta (45 min) sekä haastattelemalla asiakkaita terapiatilanteen jälkeen. Haastatteluun oli varattu aikaa noin tunti. Haastattelut nauhoitettiin.

Etnografisen tutkimuksessa haastattelu on yksi tärkeimmistä aineiston keräämisen menetelmistä, edellyttäen yhteistä kieltä. Haastattelut koostuvat sanoista ja lauseista. Nämä sanojen merkitykset tuottavat pienen palan ymmärrystä. Kysymysten avulla ammennetaankin juuri tietoa. Kaikki vastaukset ovat osa kokonaisuutta, josta rakentuu holistinen kuva tutkimuskohteena olevasta ilmiöstä. (Kananen 2016, 88–89.)

Haastattelumuotona käytettiin syvähaastattelua ja tekniikkana tässä five whys.

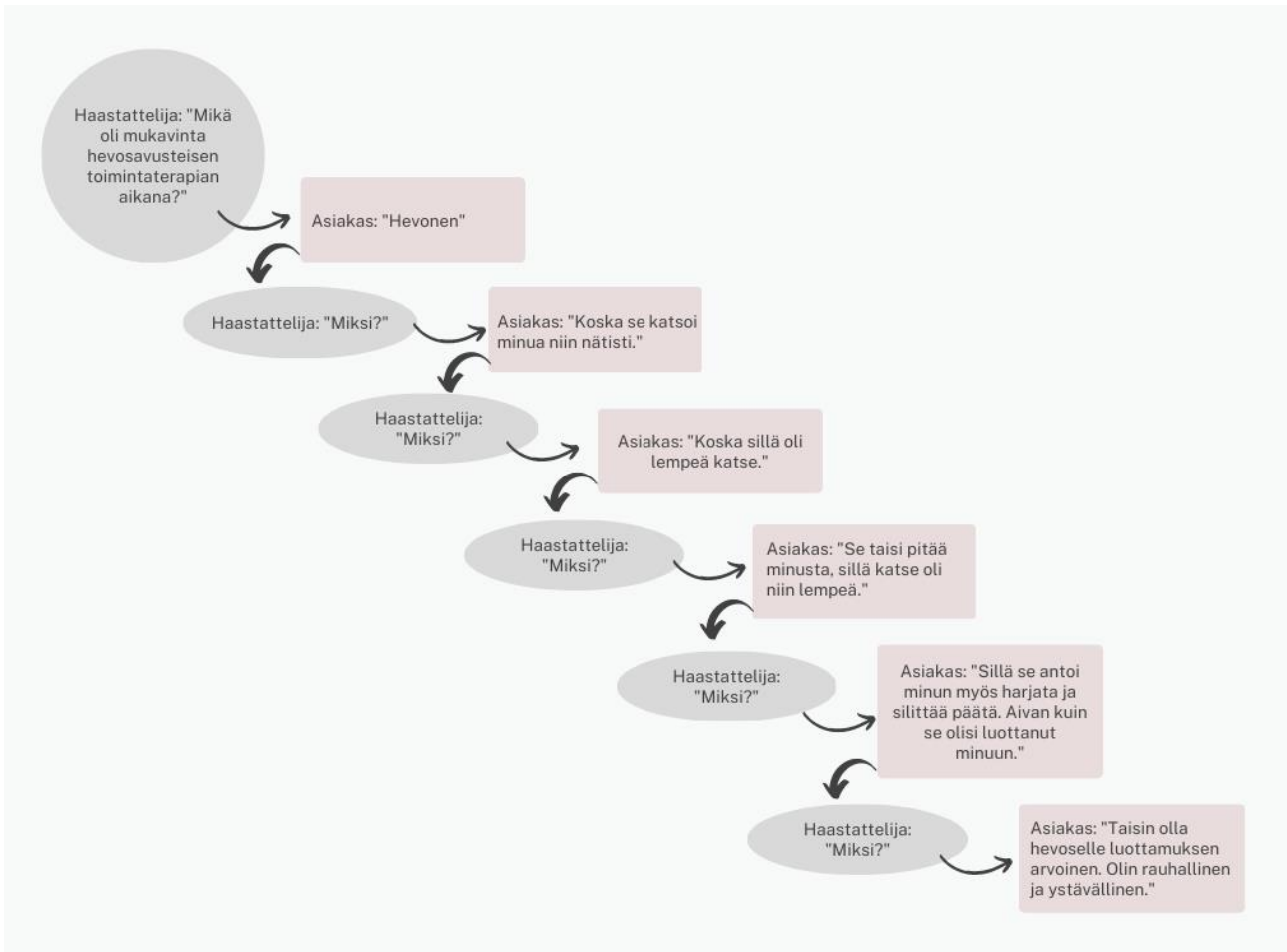
Syvähaastattelu auttaa ymmärtämään tiettyjä odotuksia, kokemuksia, prosesseja, tuotteita, palveluja, huolia sekä erityisesti tarpeita, ideoita, ympäristöä sekä asenteita. Syvähaastattelu toteutetaan usein keräämällä käytettävä aineisto puolistrukturoidusti. Haastattelu tapahtuu usein ”face to face” -haastatteluna ja runko voi pohjautua empatiakarttaan. Tutkijan on hyvä kiinnittää

huomiota kehonkieleen sekä luoda haastattelussa henkilökohtainen ilmapiiri. Syvähaastattelussa voi käyttää yhteiskehittämisen menetelmiä, kuten ajatuskarttaa tai systeemikarttaa. Tähän voi sisältyä myös erilaisia tehtäviä, kuten korttien lajittelua tutkittavien tarpeiden selvittämiseksi tai kosketuspistekortteja kokemuksen visualisoimiseksi. Tuloksena on usein tekstiä, nauhoitettua ääntä, videoita, kuvia sekä esineitä. (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 122.) Syvähaastattelu antaa haastateltavalle aikaa kehittää omaa tarinaansa hänelle tärkeistä asioista. Tällöin ikään kuin koetetaan saada syväluotaava vastaus. Ansaitakseen avoimen vastauksen, haastattelijan on annettava jotain myös itsestään. (Green & Thorogood 2018, 116–117.) Syvähaastattelu antaa tutkijalle joustovaraa siihen, miten kysyä kysymykset. Tällöin kysymykset voivat olla rakentuneet isompien otsikoiden alle, eikä spesifejä kysymyksiä tarvita. Tästä huolimatta syvähaastattelussa on tärkeää miettiä tarkkaan, mitä ja miten asioita kysytään, jotta saadaan mahdollisimman informatiivinen aineisto tutkittavasta aiheesta. Syvähaastattelussa käytetään mieluiten mahdollisimman avoimia kysymyksiä. (Mts. 125–126.)

Haastattelukysymykset muotoutuivat empatiakartan teemojen pohjalta. Kysymyksiä muodostaessa pyrittiin jatkuvasti huomioimaan se, vastaako kysymykset opinnäytetyölle asetettuun tutkimuskysymykseen. Ennen aineiston keräämisen aloittamista toteutettiin testihaastattelu ulkopuoliselle henkilölle varmistaen, että kysymysten asettelu oli looginen, kysymykset olivat ymmärrettäviä ja selkeitä. Haastattelukysymykset ohjasivat haastattelun etenemistä luoden tälle selkeän struktuurin. Empatiakarttaa avataan myöhemmin tässä luvussa. Liitteessä 3. haastattelulomake, on nähtävissä tarkemmat haastattelukysymykset.

Ymmärrystä syvennettiin five whys- menetelmän avulla, jossa kysytään viisi perättäistä miksi-kysymystä. Tällä tavoin pyrittiin saamaan syvällistä ymmärrystä asiakkaan tiedostamattomista ja tietoisista tarpeista, toiveista, unelmista sekä ongelmista. Lisäksi menetelmä auttaa ymmärtämään arvomaailmaa ja motiiveja. (Viisi kertaa miksi, Innokylä.) Five whys-menetelmän avulla voidaan saada ymmärrystä tiedostamattomista motiiveista, jotka voivat olla niin sanottuja juurisyitä. Usein tätä käytetään osoittamaan tietyn ongelman spesifiä syvyyttä. Jokainen näistä viidestä miksi-kysymyksestä tarjoaa tietoa taustalla olevista prosesseista. Five whys on helppo tapa linkittää pinnalla olevat ongelmat juurisyihin. Tätä menetelmää voidaan käyttää erilaisissa yhteyksissä, joissa halutaan saada selville syy-seuraussuhteita. Yksi erityinen hyöty menetelmässä on se, että

tämän avulla voidaan saada tietoa sellaisista palveluprosessin vaiheista, joita asiakas ei näe. (Stickdorn ym. 2018, 166.) Kuviossa 8 esimerkki Five whys-menetelmän käytöstä.



Kuvio 8. Esimerkki Five whys-menetelmästä.

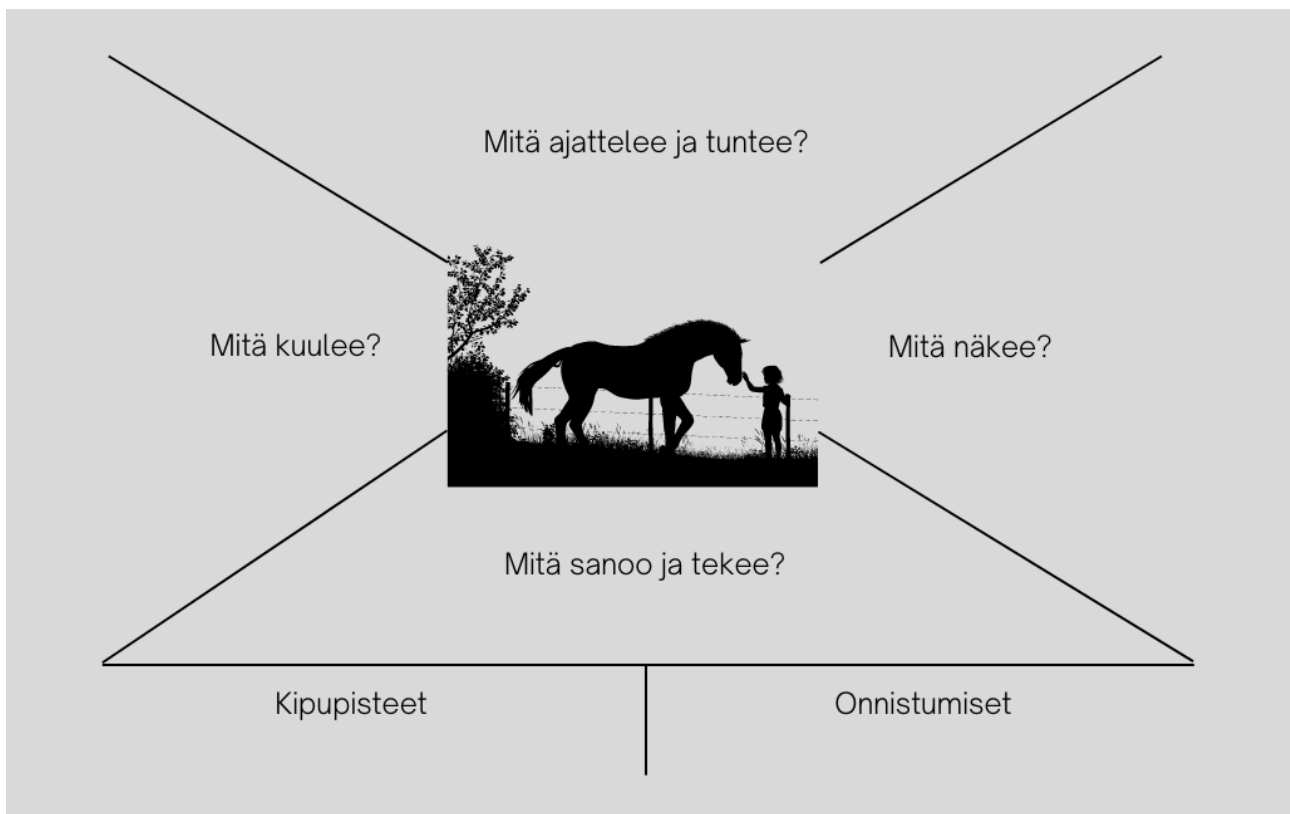
Haastattelut ja keskustelut koostuvat lauseista ja sanoista, joiden merkitykset ovat moninaisia. Huomioitavaa on myös se, miten sanat ymmärretään. Tutkijalta vaaditaan siis kykyä ja herkkyyttä tulkita sanoja ja lauseita sekä näiden taakse kätkeytyviä piiloviestejä. Lisäksi huomiota on kiinnitettävä myös tutkittavan kehonkieleen tulkinnan vahvistamiseksi. (Kananen 2014, 71.)

Haastattelijan tulee rakentaa haastattelutilanteeseen luottamuksellinen ilmapiiri kunnioittavalla, arvostavalla ja kiinnostuneella asenteella. Haastattelulla saattaa olla positiivinen vaikutus haastateltavaan, sillä haastattelijan tehtävä on kuunnella ja pyrkiä ymmärtämään haastateltavan elämää. Tällöin mielipiteitä ei kyseenalaisteta tai esitetä omia käsityksiä. (Kananen 2014, 73.)

Aineistoa kerättiin myös havainnoinnin keinoin, sillä havainnointi sopii tutkimuksiin, joissa tutkitaan ihmisen toimintaa ja vuorovaikutusta (Vilkka 2006, 9). Havainnoinnin avulla voidaan saada ”piilossa” olevat todellisuuden piirteet näkyviksi (mts. 12), koska havainnointi on ihmisen kokonaisvaltaista ja tietoista ilmiöiden, tapahtumien ja asioiden aistimista (mts. 8). Havainnointimenetelmä auttaa näkemään eroja sen välillä, mitä ihmiset sanovat ja mitä he todellisuudessa tekevät (Sticdorn ym. 2018, 123). Lisäksi havainnoimalla voidaan monipuolistaa tutkittavasta asiasta saatua tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 94). Tutkimushavainnointiin kuuluu näköhavainnot, tunteohavainnot sekä haistaminen ja maistaminen. Tutkimuksesta ja sen tavoitteesta riippuen tutkimushavainnoinnissa voidaan käyttää eri havaintomenetelmiä. Kun tutkimusaineisto perustuu pitkälti havainnointiin, tulee ottaa huomioon tutkijan omat tunteet ja tuntemukset osana havaintojen tekemisistä. (Vilkka 2006, 8–9.) Merkittävää on, että havainnointi tehdään heti tilanteen jälkeen tai tilanteen aikana, sillä voi olla riskialtista luottaa muistiin. (Clark, Foster, Sloan & Bryman 2021,394). Liitteessä 4. havainnointilomake, on avattu tarkemmin tämän opinnäytetyön havainnointia.

Havainnoinnin menetelmäksi valittiin osallistuva havainnointi. Tällöin tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan yhdessä sen jäsenten kanssa. Pyrkimyksenä on saada tietoa tutkimuskohteen käyttäytymisestä. Osallistuva havainnointi on ennalta suunniteltua ja tapahtuu valitun näkökulman avulla. (Vilkka 2006, 44–45). Etuna osallistuvassa havainnoinnissa on se, että tutkija saa syvällisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä. Etnografisessa tutkimuksessa tutkija on aina osallistuvan havainnoijan roolissa (Kananen 2014, 83.) Näin siksi, että etnografia perustuu empirialle, jolloin vuorovaikutus tutkittavien kanssa määrittää koko prosessin kulkua ja myös tutkimuksen lopputuloksia (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 8). Osallistumalla kohteen toimintaan, voidaan saavuttaa mahdollisimman hyvä ja kokonaisvaltainen ymmärrys kohdeilmiöstä. Huomioitavaa on kuitenkin tutkimustulosten reaktiivisuus, eli tutkijan vaikutus tutkimustuloksiin. Tällöin tutkimuksen objektiivisuus heikentyy. (Kananen 2014, 83.) Lisäksi havainnoinnin kautta saatuihin tuloksiin vaikuttaa aina se, jos tutkittavat tietävät, että heitä havainnoidaan. Tällöin he säätelevät enemmän omaa käyttäytymistään sekä toimintaansa. (Clark ym. 2021, 394.) Osallistuvan havainnoinnin kautta voidaan saavuttaa ymmärrys ihmisen tietyn hetken kokemuksista, seuraamalla, kuuntelemalla ja kysymällä kysymyksiä sekä keräämällä dataa, joka on saatavilla tutkittavasta tilanteesta (Green & Thorogood 2018, 176).

Kanasen mukaan havainnoinnin avulla kerätyn aineiston fokuoinnissa auttaa tutkimusongelman hyvä rajaaminen, sekä siitä johdetut tutkimuskysymykset. Struktuuri tukee havainnoinnin jäsentämistä. (Kananen 2016, 84.) Tämän vuoksi havainnoinnin struktuurina käytetään empatiakarttaa, jota on havainnollistettu kuviossa 9. Empatiakartta auttaa ymmärtämään asiakkaan arvoja, keskustelemaan asiakkaan tarpeista, tunteita, toiveista ja peloista (Empatiakartta, 2022). Empatiakartta siirtää ajatukset pois organisaatiokeskeisyydestä siirtäen katsontakannan asiakkaan näkökulmaan (Empatiakartta, 2023).



Kuvio 9. Empatiakartta. Mukailtu Innokylän sivuilta.

Havainnoinnin työkaluna käytettiin havainnointipäiväkirjaa. Havainnointipäiväkirjaan tutkija kirjaa tapahtumat mahdollisimman tarkasti havaintomatriisin avulla. Selkeä rakenne helpottaa havainnointia ja tuo järjestystä tutkimustuloksiin. (Kananen 2016, 85.) Havainnointipäiväkirjan rakenne perustui empatiakartan teemoille. Havainnoinnit kirjattiin terapiatilanteen jälkeen, ilman asiakkaan läsnäoloa.

## 5.4 Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysivaihe on syklinen prosessi, joka ohjaa tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta (Kananen 2014, 18). Kuvio 10 avaa analyysin eri vaiheita. Aineistoa analysoitaessa on ensiksi tehtävä tarkka rajaus ilmiöstä, jota halutaan tutkia. Tämän määrittelee tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä tai tutkimusongelma. Toisena vaiheena tulee aineiston litterointi, joka on sisäänkirjoitettua muistiinpanoa, joilla jäsennetään aineistoa. Litterointi toimii tekstin kuvailun apuvälineenä. Kolmantena tulee luokittelu, teemoittelu ja tyypittely, joka on aineiston järjestämisen muoto. Kyse on siis laadullisen aineiston ryhmittelystä ja pilkkomisesta erilaisten aihepiirien mukaan. Alustavan ryhmittelyn jälkeen tavoitteena on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–107.)



Kuvio 10. Kuvaus aineiston analyysistä (Tuomi & Sarajärvi 2018, muokattu).

Etnografisessa tutkimuksessa aineiston analyysi kulkee aina käsi kädessä tiedonkeruun kanssa. Jos aineistoa ei analysoida tiedonkeruun yhteydessä, on mahdotonta sanoa, milloin aineistoa on kerätty riittävästä, jotta saavutetaan selitys, ymmärrys tai ratkaisu tutkimusongelmaan. Aineiston päämäärätön kerääminen saattaa johtaa aineistotulvaan. (Kananen 2016, 87.) Analyysivaiheessa tutkijalta edellytetään aktiivista havainnoimista, tarkkaa muistamista sekä tiedon kyseenalaistamista. Analyysi onkin aina prosessi, jossa yhdistetään dataa, tehdään tiedosta näkyvää sekä linkitetään seuraukset edeltäviin tapahtumiin. (Corbin & Strauss 2008, 195.)

Aineiston analyysissä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tällä pyrittiin luomaan aineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä analyysiyksiköt valitaan tutkimuksen tavoitteen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108). Sisällönanalyysissä

vertaillaan aineiston pohjalta tehtyjä havaintoja sekä yhdistellään aiheeseen kuuluvia asioita ja ilmaisuja samaan teeman ja aiheeseen. Tietoperusta ja lähestymistavat vaikuttavat havaintoihin, joita teemme aineiston pohjalta. Tämä auttaa valikoimaan havaintoja. Analyysin aikana tutkija haastaa itsensä lähiluvussa ja erittelyssä, sekä pyrkii ohittamaan itsestään selvät havainnot. (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022, 58.)

Kostamo ja muut (2022, 60) mukaan aineiston analyysissä on tärkeää kriittinen tarkastelu tekemien havaintojen suhteesta toimintaympäristö kuvaavaan tietoon ja tietoperustaan sekä aiempaan ammatilliseen ja tutkimukselliseen tietoon. Lisäksi tärkeää on suhteuttaa havainnot asettamiin tavoitteisiin. Jotta voi peilata havaintojeni merkitystä kokonaisuudessaan, tulee tietoperusta tuntea hyvin. (Kostamo & Airaksinen ym. 2022, 60.) Analyysinvaiheessa aineistosta poistettiin kohdat, jotka eivät vastaa tutkimuskysymykseen. Tällaisia olivat muun muassa toisen palveluntuottajan kokemuksesta kertominen. Lisää kohdassa 7.2 luotettavuus.

#### 5.4.1 Haastatteluaineiston analyysi

Haastatteluaineisto kerättiin 45 minuuttia kestäneiden hevosavusteisten toimintaterapiatilanteiden jälkeen. Haastattelut toteutettiin neljälle 18–29-vuotiaalle nuorelle. Haastatteluun oli varattu aikaa noin tunti. Haastattelut nauhoitettiin puhelimen nauhoitus ominaisuudella. Tämän jälkeen haastattelut litteroitiin word-tiedostoon sekä tallennettiin kaksoiskappalein. Nauhoitukset poistettiin litteroinnin jälkeen.

Haastatteluaineiston analyysi toteutui aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on kolmivaiheinen prosessi, joka alkaa aineiston redusoinnilla eli pelkistämällä. Tämän jälkeen tulee aineiston klusterointi eli ryhmittely ja lopuksi abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Redusoinnin tarkoitus on karsia aineistosta epäolennaisuudet, joka voi olla joko datan pilkkomista tai tiivistämistä. Pelkistämistä voidaan tehdä myös niin, että auki kirjoitetusta aineistosta etsitään ilmaisuja, jotka kuvaavat tutkimustehtävää. Pelkistetyt ilmaukset voidaan listata allekkain, joka luo pohjaa myös klusteroinnille. Klusteroinnissa ilmiötä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään omiksi ryhmiksi. Yhdestä lausumasta voidaan löytää myös useampia pelkistettyjä ilmauksia. Ryhmittelyssä alkuperäisilmaukset käydään läpi huolellisesti ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/ tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Abstrahoinnilla eli käsitteellistämällä erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto. Valikoidun

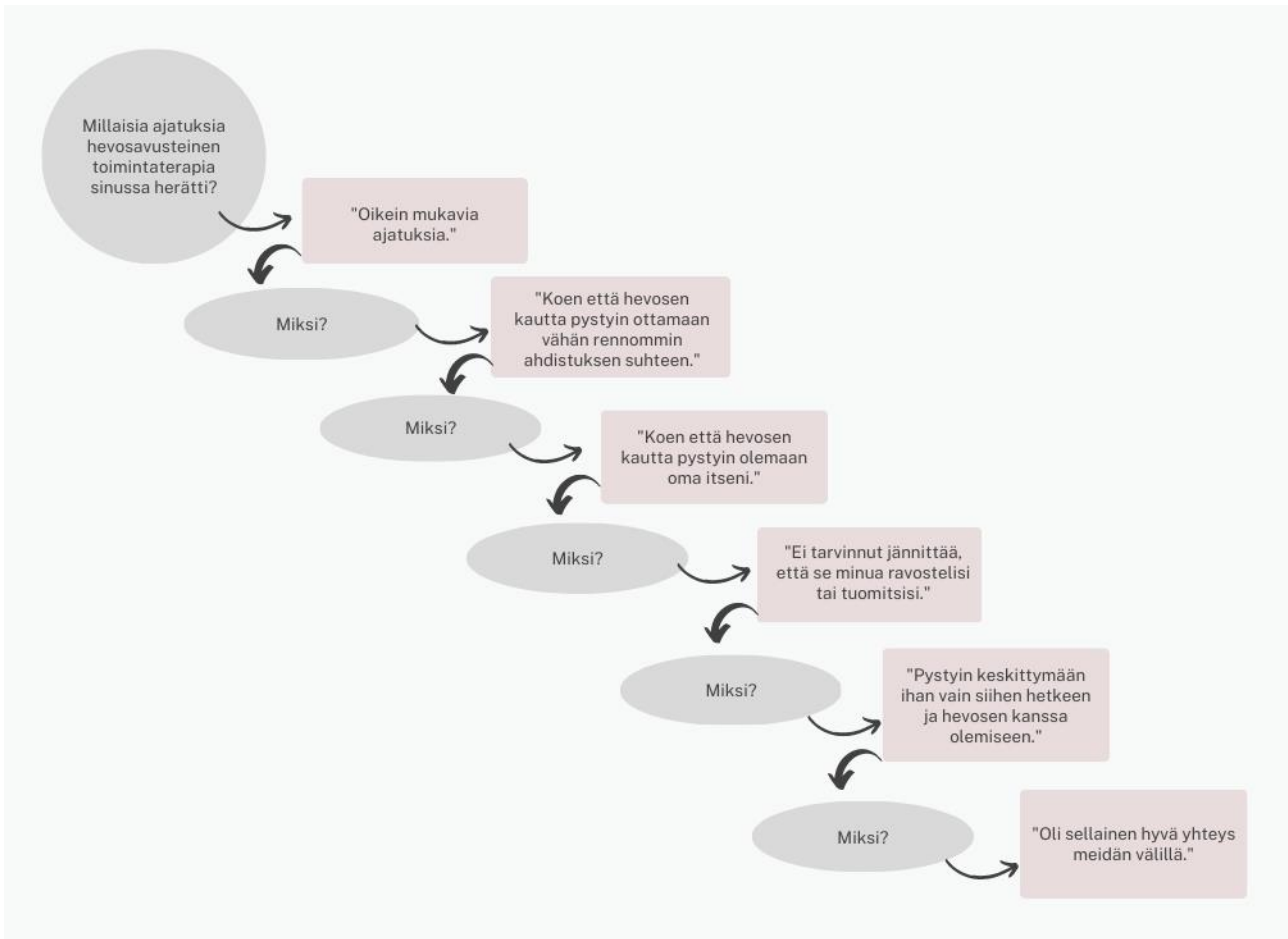
tiedon perusteella luodaan teoreettisia käsitteitä, joiden avulla tutkija muodostaa kuvauksen tutkimuskohteesta. Tässä vaiheessa teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan alkuperäisaineistoon uuden tiedon saavuttamiseksi. (Kostamo & Airaksinen ym. 2022, 61.)

Taulukko 1. Esimerkki haastatteluaineiston analyysistä, autenttista pääluokkaan asti.

Autenttinen	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
No varmasti se hevosen pehmeä turkki.	Hevosen pehmeä turkki.			
No lämpö, kylmä keli, niin hevosesta tulee lämpöä.	Hevosen lämpö.	Taktiilikokemus hevosesta.		
Lämpö ja haju, ne aistitukset siitä hevosesta.	Lämpöaistimus hevosesta.		Asiakkaan sensoriset kokemukset palvelusta.	
Lämpö ja haju, ne aistitukset siitä hevosesta.	Hajuaistimus hevosesta.	Hajuaistimus hevosesta.		Asiakkaaseen liittyvät tekijät.
Kuuloaistimuksia niin kavioiden kopse ja semmoinen.	Hevosen kavioiden kopse.	Auditiivinen kokemus hevosesta.		
Hienovarainen vuorovaikutus hevosen kanssa tutustua, niin se on se paras hetki siinä.	Hienovarainen vuorovaikutus hevosen kanssa.	Vuorovaikutus hevosen kanssa.	Asiakkaan ja hevosen välinen vuorovaikutus.	

Aineiston tulkittamisen tueksi valittiin myös kausaalikartat. Kausaalikarttaa on visuaalisesti avattu kuviossa 11. Kausaalikartat muodostettiin five whys-menetelmän kautta saadusta aineistosta. Visuaaliset kausaalikartat mahdollistavat holistisen kuvan tutkitusta tietämysrakenteista ja kohdesysteemeistä, sekä näiden osatekijäistä ja syy-seuraussuhteista. Näin ollen kausaalikartat tukevat asian tai ilmiön systeemistä tai dynaamista ymmärrystä. Lisäksi kausaalikartat keskittyvät kausaalikäsitteisiin ja näiden kausaaliin yhteyksiin ja vuorovaikutukseen. Tutkimuksissa tärkeimpiä ovatkin juuri kohteiden eri osatekijöiden ja ilmiöiden väliset vuorovaikutussuhteet. Näin voidaan ymmärtää toimijoiden päätöksenteon ja käyttäytymisen kognitiivista perustaa rationaalisena prosessina. Kausaalikarttaa voidaan käyttää, kun halutaan vertailla tai koota yhteen yksittäisen toimijan tai kollektiivin tietämys- tai uskomusrakenteita. (Laukkanen 2018, 24–25.)

Kausaalikarttamenetelmää voidaan käyttää myös selittäviin tutkimuskysymyksiin. Tällöin halutaan selvittää, miksi tietyt toimijat ovat omaksuneet kyseiset uskomukset ja mitä vaikutuksia näillä on. Merkittävää on, miten toimijoiden kausaalitietämys ja -uskomus muodostuvat sekä mitä mekanismeja tähän liittyy. (Mts. 34–35.)



Kuvio 11. Kausaalikartta Five whys-menetelmästä.

#### 5.4.2 Havainnointiaineiston analyysi

Havainnointiaineiston analyysi laadullisessa tutkimuksessa koostuu kahdesta pääpiirteestä; pelkistys eli havaintojen yhdistäminen sekä tulosten tulkinta. Havainnointiaineiston analyysi toteutui aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Pelkistämisen avulla tutkimusaineisto saatiin hallittavampaan muotoon, jolloin tutkimusaineisto karsittiin erillisiksi ja karkeiksi raakahavainnoiksi. Pelkistyksen yhteydessä jää aina joitain kohtia tutkimusaineistosta tutkimuksen

ulkopuolelle. Mikä jää ulkopuolelle, on tutkijan määriteltävä suhteessa kysymyksenasetteluun ja tavoitteeseen. (Vilkkä 2006, 82–83.)

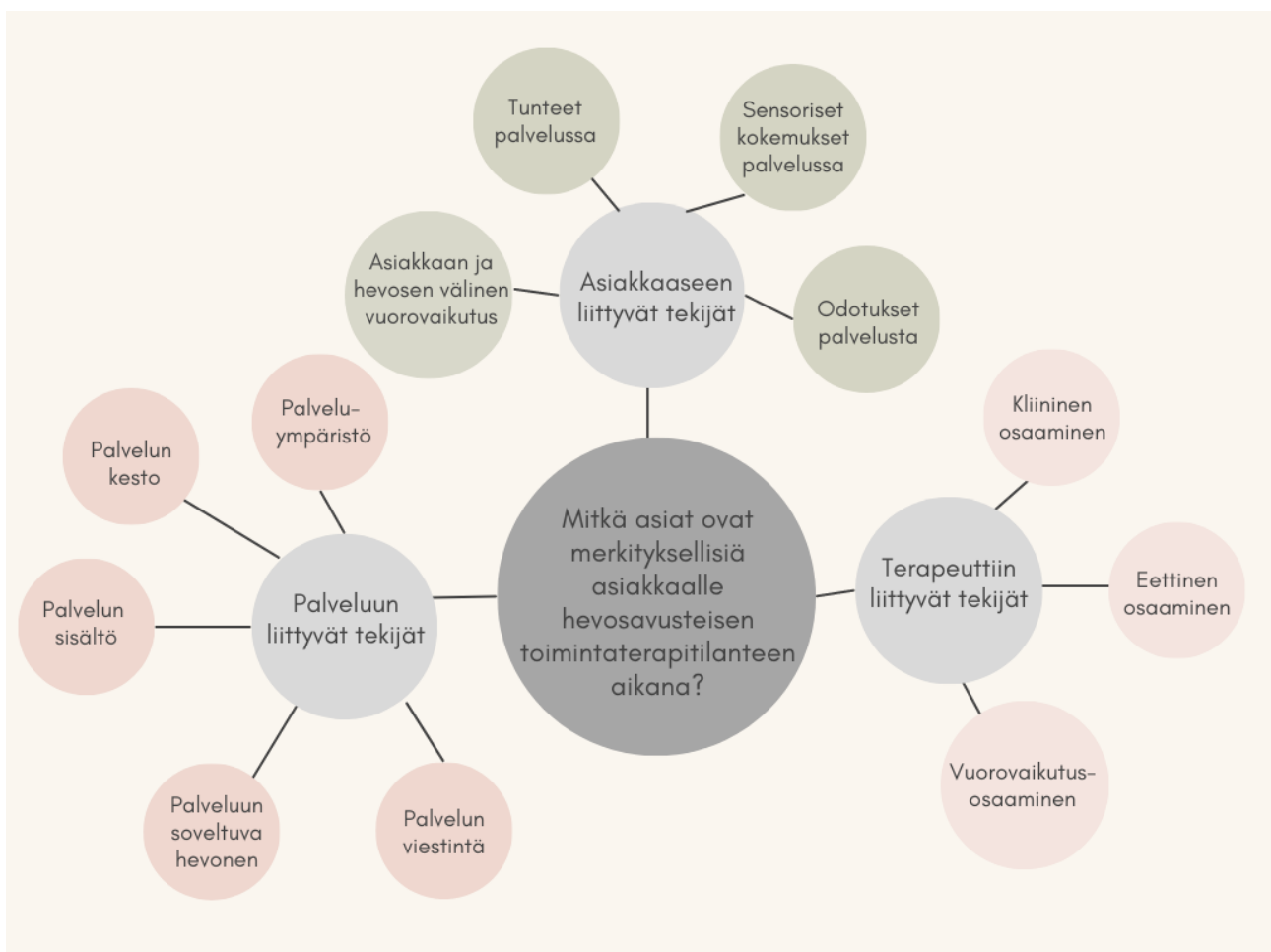
Havainnot yhdistäminen tapahtui etsimällä nimittäjiä ja pääpiirteitä. Näiden avulla pystyttiin muodostamaan sääntö, joka pätee koko tutkimusaineistoon. Säännön muodostaminen onkin laadullisen tutkimusmenetelmän keskeinen tavoite. (Vilkkä 2006, 83.)

Taulukko 2. Esimerkki havainnointiaineiston analyysistä. Autenttisesta pääluokkaan asti.

Autenttinen	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
Rento olemus.	Rento olemus.	Rentoutuminen.	Asiakkaan tunteet palvelussa.	Asiakkaaseen liittyvät tekijät.
Lähestyy hevosta luottavaisesti.	Luottavainen.	Turvallisuuden tunne.		
Suhtautuu hevoseen empaattisesti.	Empaattinen suhtautuminen hevoseen.	Empatia.		
Hieman jännittynyt olemus.	Jännittynyt olemus.	Jännitys.		
Kiinnostunut hevosista.	Kiinnostunut hevosista.	Kiinnostus.		

## 6 Tulokset

Hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana kerättyjen havainnointi- ja terapiatilanteen jälkeen kerättyjen haastattelumateriaalien avulla oli tarkoitus saada vastaus kysymykseen; mitkä asiat ovat merkityksellisiä asiakkaalle hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, millaisia tunteita asiakas kokee hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi toteutettiin haastattelu- ja havainnointimateriaaleille. Tämän pohjalta nousi kolme teemaa. Nämä teemat olivat asiakkaaseen liittyvät tekijät, terapeuttiin liittyvät tekijät sekä palveluun liittyvät tekijät. Tuloksissa tuli näkyväksi myös asiakkaiden kokemia merkityksellisiä kontaktipisteitä. Alla oleva kuvio havainnollistaa tutkimuksen tuloksia.



Kuvio 12. Tulokset.

## 6.1 Asiakkaaseen liittyvät tekijät

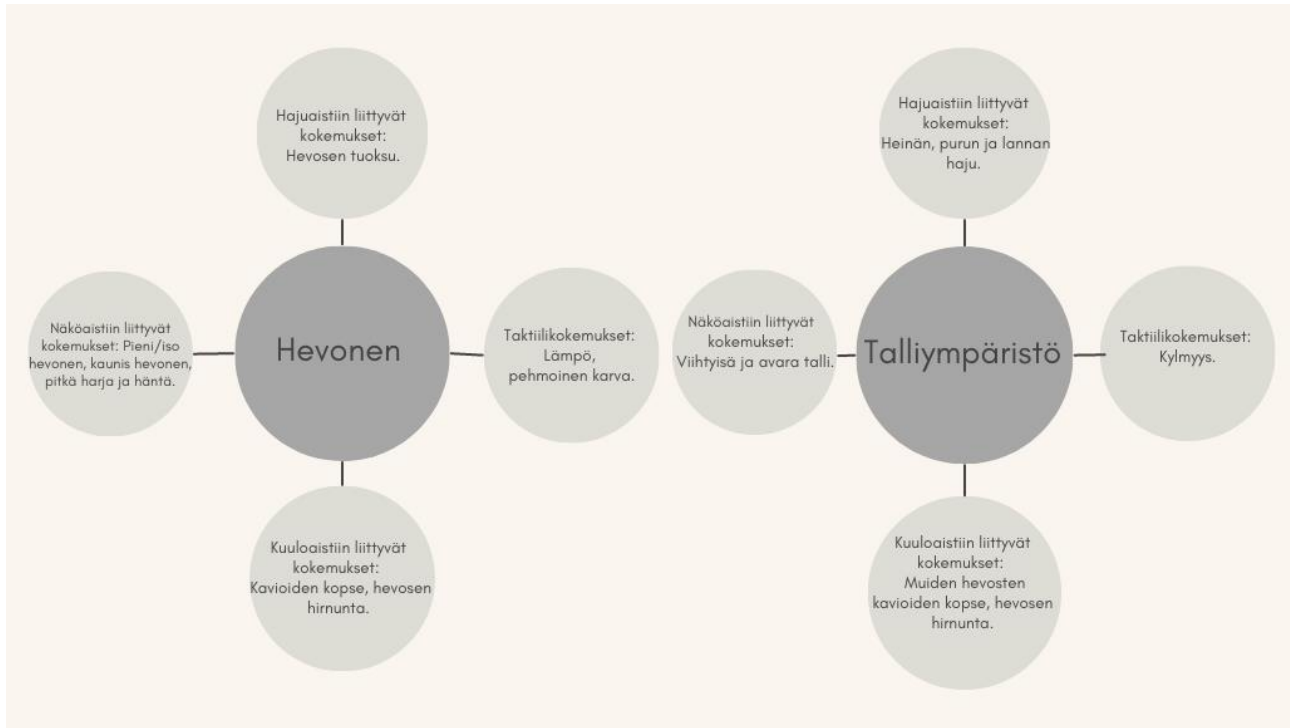
Aineistolähtöisen sisällönanalyysin pohjalta muodostettujen tulosten perusteella hevosavusteisen toimintaterapian merkityksellisyys muodostui kolmesta osa-alueesta, joista yksi oli asiakkaaseen liittyvät tekijät. Asiakkaaseen liittyvistä tekijöistä pystyttiin puolestaan erottelamaan neljä eri teemaa, kuten kuviossa 13 on nähtävillä. Nämä tekijät olivat asiakkaan sensoriset kokemukset, asiakkaan odotukset, asiakkaan tunteet, sekä asiakkaan ja hevosen välinen vuorovaikutus.



Kuvio 13. Asiakkaaseen liittyvät tekijät.

### 6.1.1 Sensoriset kokemukset palvelussa

Yksi merkittävä tekijä oli asiakkaan sensoriset kokemukset palvelussa. Nämä sensoriset kokemukset liittyivät hevoseen ja talliympäristöön, joita kuvio 14 havainnollistaa.



Kuvio 14. Hevoseen ja talliympäristöön liittyvät sensoriset kokemukset.

Hevoseen liittyvissä kokemuksissa eniten nousi esille taktiiliset elementit. Näitä olivat muun muassa hevosen pehmeä turkki ja hevosesta tuleva lämpö.

*-No lämpö, kylmä keli niin hevosesta tulee lämpöä ja pehmoinen ihana karva-.*

Tähän saattoi vaikuttaa se, että terapian toiminnoksi oli valikoitunut hevosen harjaaminen. Asiakkaat olivat siis toiminnon kautta taktiilisessa kontaktissa hevoseen, joka saattoi voimistaa taktiilikokemusta. Havainnointiaineiston perusteella taktiilikokemus oli myös merkittävä, sillä harjauksen yhteydessä kaksi asiakasta mainitsi hevosen karvan olevan pehmeä. Eräs asiakas lämmitti hetken sormiaan hevosen turkkia vasten, sillä kertoi sormiaan palelevan. Tämä vahvistaa hevosesta tulevan lämmön olleen yksi merkittävä taktiilikokemus. Hevosen lämpö saattoi nousta merkittäväksi kokemukseksi siitä syystä, että tallissa oli viileää, joka puolestaan johtui kylmästä säästä.

Lisäksi hevosen tuoksu nousi esille, niin hevoseen kuin talliympäristöönkin liittyvissä aistihavainnoissa. Havainnoinnin aikana eräs asiakas sanoi:

*-Hevonen tuoksuu aina niin hyvältä, voisin haistella hevosta aina-.*

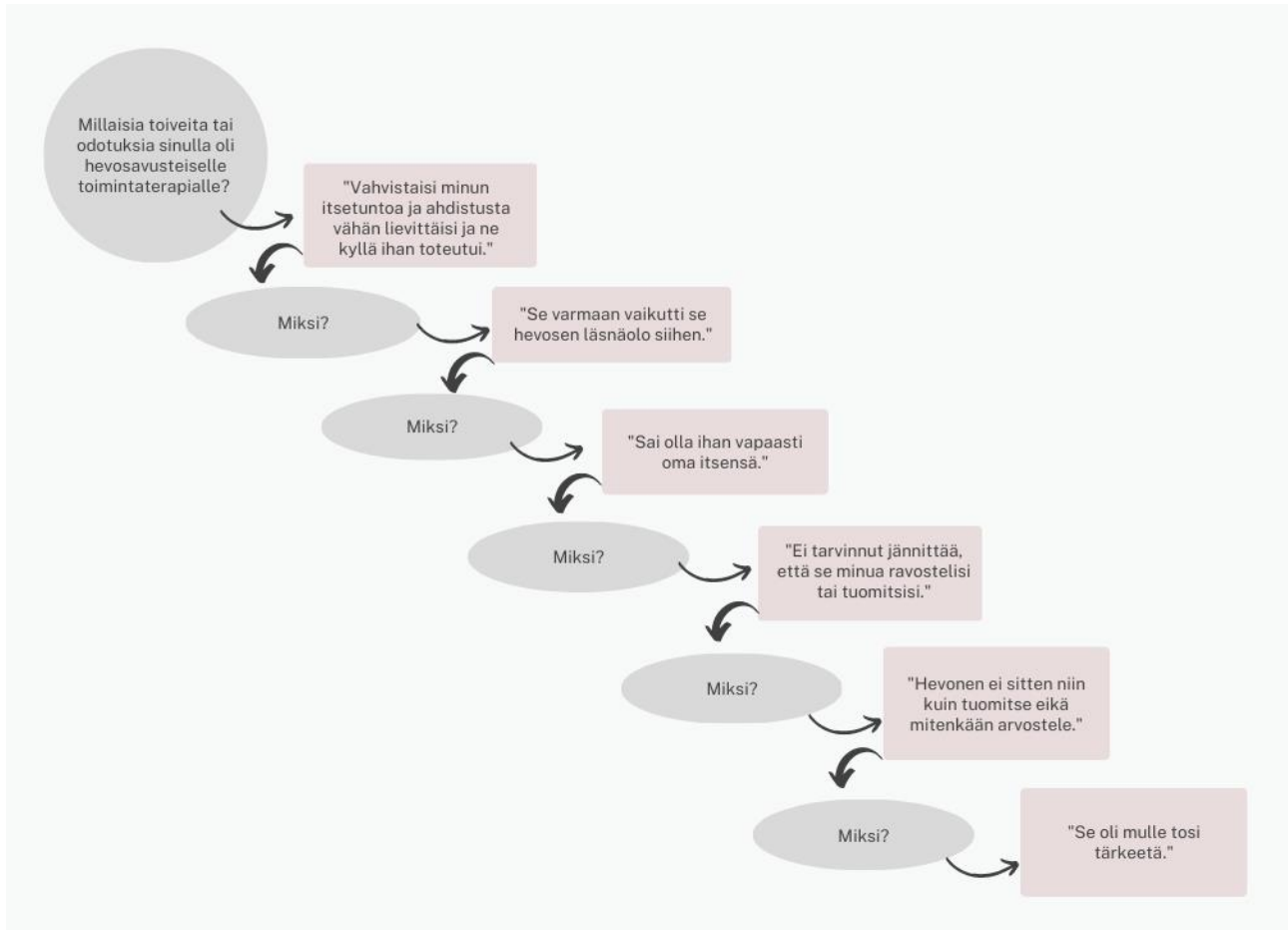
Tämän perusteella voidaan olettaa, että hevosen tuoksu oli asiakkaalle positiivinen kokemus. Myös toinen asiakas kertoi haastattelun yhteydessä, kuinka hevosen ja tallin hajut ovat osa terapiakokonaisuutta.

*-Sitten siellä haisi tietenkin sellainen talliympäristö. Talliympäristö hajuineen ja äänineen liittyi siihen hetkeen ja sillä lailla oli osa kokonaisuutta-.*

Talliympäristön hajuihin viitattiin myös useammassa haastattelussa. Näihin liittyivät havainnoinnin perusteella muun muassa heinän, purun ja lannan hajut. Talliympäristön sensoristen kokemusten osalta merkittäviä olivat tallin hajun lisäksi hevosen kavioiden kopse. Havainnoinnin perusteella asiakkaat kiinnittivät huomiota hevosen hirnumiseen sekä kavioista syntyneisiin ääniin, kääntämällä katseensa siihen suuntaan, josta ääni kuuluu. Tähän saattoi vaikuttaa se, että samassa tallitilassa oli useita hevosia, jotka hirnuivat ja liikkuvat pihatossa vapaasti. Lisäksi terapiatilanteen aikana tallissa ei ollut muita ihmisiä, asiakasta ja terapeuttia lukuun ottamatta, jonka vuoksi tilassa oli poikkeuksellisen hiljaista. Näköhavaintojen osalta asiakkaat nimesivät muun muassa hevosen kokoon liittyviä asioita, kuten: ”näyttääpäs tämä hevonen pieneltä/ isolta”. Sekä hevosen ulkonäköön liittyviä teemoja, joita olivat hevosen kauneus sekä pitkä harja ja häntä. Lisäksi näköhavaintoja asiakkaat tekivät talliympäristöön liittyen, kuten tallin viihtyisyys ja avaruus.

#### 6.1.2 Odotukset palvelusta

Asiakkaan odotukset palvelusta liittyivät positiivisten kokemusten muodostumiseen sekä hevosen kanssa olemiseen, muun muassa hoitamisen yhteydessä. Lisäksi yksi haastateltavista nimesi odotukseksi toiveen itsetunnon vahvistumisesta sekä ahdistuksen lievittymisestä. Hän myös koki saaneensa itsetunnon vahvistumista sekä ahdistuksen lievittymistä terapiatilanteen aikana. Tähän vaikutti kokemus siitä, ettei hevonen tuomitse tai arvostele, kuten alla oleva kuvio 15 havainnollistaa.



Kuvio 15. Kausaalikartta. Millaisia odotuksia asiakkaalla oli palvelusta?

Suurin osa haastatteluun osallistuneista koki tavoitteidensa täyttyneen hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Yksi asiakkaista kertoi, ettei hänellä ollut mitään odotuksia terapiakerralle, sillä ei tiennyt mitä odottaa. Havainnoinnin perusteella asiakkaan odotukset liittyivät palvelun aikana koettuihin positiivisiin tunnekokemuksiin. Useat sanoivat hevosta hoitaessa harjaamisen olevan kivaa, tai että viihtyy hevosten seurassa. Muita tunnekokemuksiin liittyviä odotuksia oli rentoutuneen olon saaminen sekä keskittyminen hetkeen.

*-Positiivisia odotuksia vain, innolla aina hevosten kanssa tulee touhuamaan-.*

*-Että tulee sellainen rentoutunut olo ja rauhoittuu ja just että keskittyy johonkin hetkeen-.*

Lisää asiakkaiden kokemista tunteista palvelun aikana kohdassa 6.1.4. Tunteet palvelussa.

### 6.1.3 Asiakkaan ja hevosen välinen vuorovaikutus

Asiakkaan ja hevosen välinen vuorovaikutus oli yksi merkittävä tekijä kartoitettaessa sitä, mitkä asiat olivat merkityksellisiä asiakkaalle hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Merkittävin asia vuorovaikutuksessa oli yhteys hevoseen, jonka lähes jokainen haastateltava nimesi. Yhteyttä hevoseen kuvattiin muun muassa hevosen vastavuoroisilla reaktioilla. Asiakkaan lähestyessä hevosta, hevonen tuli haistelemaan asiasta. Asiakas kuvaili, että hevonen oli kiinnostunut hänestä. Yhteys koettiin myös asiakkaan ja hevosen välisen hienovaraisen vuorovaikutuksen kautta. Tällöin asiakas koki oman toiminnan vaikutuksen korostuneen, sillä hän otti enemmän eläintä huomioon vuorovaikutuksessa. Tämä lisäsi myös asiakkaan empatian kokemusta sekä vahvisti tunnetaitoja.

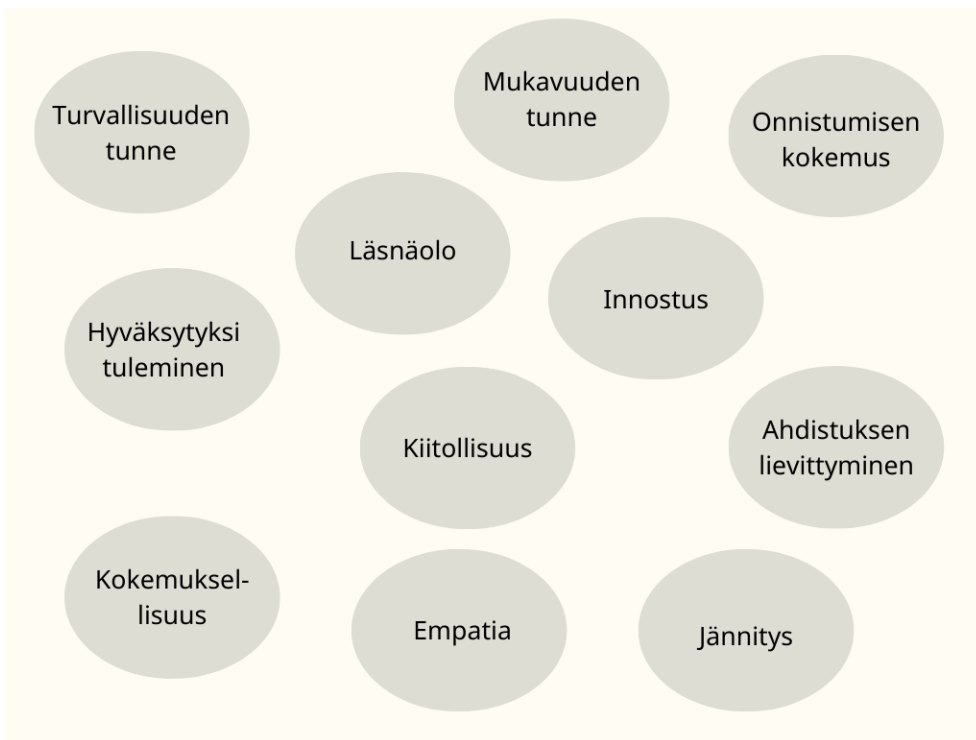
*-Kun mä olen hevosten kanssa niin mulla korostuu sellainen oman toiminnan vaikutus. Yritän ottaa tosi paljon eläintä huomioon. Niin ehkä se on tuonut tunnetaitoja-.*

Asiakkaan ja hevosen välisessä vuorovaikutuksessa korostui myös hevosen hoitamiseen ja ruokkimiseen liittyviä toimintoja. Tällöin asiakkaat kuvasivat, kuinka hevosen hoitaminen tai ruokkiminen lisäsi vuorovaikutusta hevosen kanssa. Eräs asiakas kuvasi esimerkiksi, kuinka hevonen tykkäsi, kun asiakas rapsutti hevosta korvan takaa, sillä hevonen laittoi päänsä niin, että asiakas pystyi tätä paremmin rapsuttamaan.

Havainnointiaineistossa asiakkaan ja hevosen välinen vuorovaikutus korostui. Eräs asiakas harjasi hevosta kevyin ottein sekä katsoi useasti hevosen ilmettä ja reaktioita harjaamiseen. Myös silittämisen yhteydessä asiakkaat pyrkivät huomioimaan hevosen reaktiota ja tekemään tulkintaa siitä, tykkääkö hevonen silittämisestä tai harjaamisesta. Eräs asiakas kysyikin: ”tykkääkö hevonen silittämisestä sekä mistä tämän voi tietää”. Voidaan siis todeta, että asiakkaat pyrkivät huomioimaan hevosta toiminnan aikana, sekä olemaan vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa hevosen kanssa. Asiakkaat myös huomioivat sen, miten hevosta tulisi harjata ja kysyivät tähän neuvoa, jotta hevosella olisi hyvä olla. Tämä saattaa olla viite empaattisesta suhtautumisesta hevoseen. Empaattisesta suhtautumisesta saattoi kertoa myös se, että osa asiakkaista jutteli hevoselle toiminnan aikana lempeästi. Lisää empatian kokemuksesta kohdassa 6.1.4 Tunteet palvelussa.

### 6.1.4 Tunteet palvelussa

Asiakkaaseen liittyvien tekijöiden kautta saatiin vastaus myös toiseen tutkimuskysymykseen, eli siihen, millaisia tunteita asiakas kokee hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Tunteiden merkitys nousikin haastatteluissa merkittävää rooliin, sillä jokainen haastatteluun osallistunut nimesi useampia tunteita, joita koki hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana. Voidaan siis todeta, että tunteet olivat läsnä terapian aikana, sekä tunteiden osuus terapiasta oli erittäin merkittävää. Alla oleva kuvio kokoaa asiakkaiden kokemia tunteita hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana.



Kuvio 16. Asiakkaan tunteet palvelussa.

Tunteiden läsnäolo näkyi jo asiakkaan saapumisessa tallille. Asiakkaat kuvailivat jännittäneensä terapiaan saapumista, sillä useimmille hevosavusteinen terapiatilanne oli uusi kokemus. Myös hevosen kohtaaminen jännitti monia erityisesti terapian alussa.

*-Pientä semmoista jännitystä alussa, kun tilanne oli minulle ihan uusi.  
-En ole paljoa ollut hevosten kanssa tekemisissä, niin se vähän jännitti-*

Jännitys tunteena nousikin yhdeksi isoksi teemaksi. Kaikki haastateltavat sanoivat tunteensa hevosavusteisen terapiatilanteen aikana jännityksen tunnetta. Jännitys kohdistui niin hevoseen, mutta myös uuteen tilanteeseen sekä ympäristöön. Varsinaista pelkoa asiakkaat eivät tunteneet terapian aikana. Jännitys helpottui terapian edetessä. Tähän vaikuttivat aika, uusien asioiden tuleminen tutuiksi sekä terapeutin luoma turvallisuuden tunne.

*-Sitten kun kaikki tuli pikkuhiljaa tutuksi, niin se jännityskin siitä sitten helpotti-  
- ...mutta sit ohjaaja otti hyvin hevosen haltuun, niin toi sellaisen turvallisen tunnelman siihen-.*

Turvallisuuden tunne korostui useissa haastatteluissa. Turvallisuuden tunne syntyi osittain hevoseen liittyvien ominaisuuksien perusteella, kuten hevosen kiltteys tai terapeuttiin liittyvän osaamisen pohjalta, kuten hevosen hallinta.

Useassa haastattelussa nousi esille hyväksytyksi tuleminen. Asiakkaat kokivat hevosen suhtautuvan asiakkaaseen ilman ennakkoluuloja. Hevonen ei tuominnut, eikä sillä ollut ennakkokäsityksiä asiakkaasta. Hevosen seurassa asiakas sai olla juuri sellainen kuin on. Hyväksytyksi tulemisen kokemiseen vaikutti tuntemus, ettei hevonen arvostelisi, vaikka asiakkaalla tulisi erilaisia tunnereaktioita, kuten ahdistumista. Ahdistumisen lievittyminen koettiin myös yhdeksi positiiviseksi tunteeksi hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana.

*-Koin että hevosen kanssa pystyin olemaan oma itseni. Ei tarvinnut jännittää, että se minua arvostelisi tai tuomitsisi-.*

Kaikki haastatteluun osallistuneet kokivat läsnäolon tuntemuksia hevosavusteisessa toimintaterapiatilanteessa. Useimmissa haastatteluissa tuli ilmi, että hevosella oli merkittävä vaikutus läsnäolon kokemiseen. Näin ollen voidaankin todeta, että hevonen vaikutti myönteisesti asiakkaiden kokemukseen läsnäolosta.

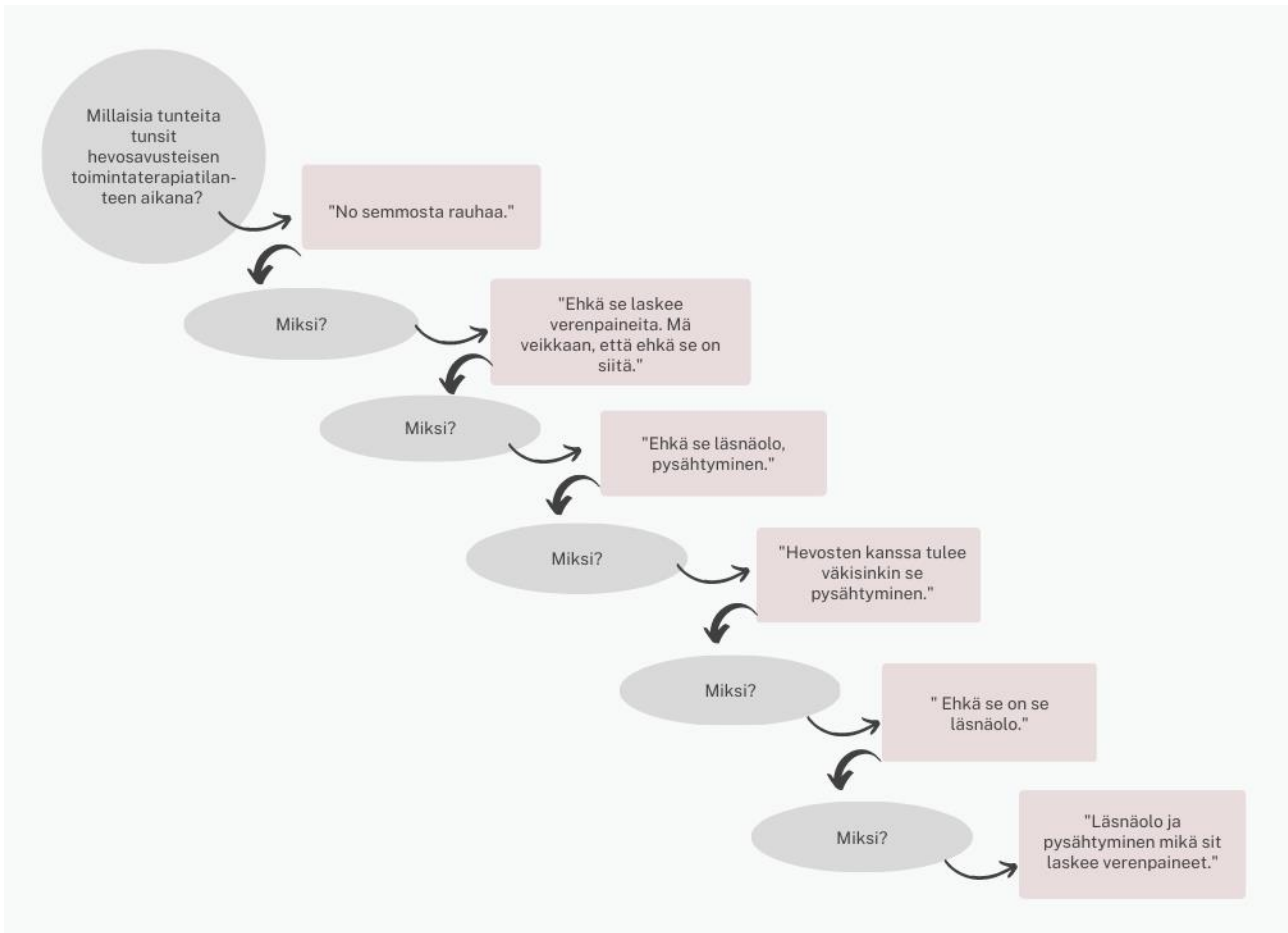
*-Pystyin keskittymään ihan vain siihen hetkeen ja hevosen kanssa olemiseen ja ei tarvinnut miettiä siinä hetkessä mitään muuta-.*

*-Saanut sitä läsnäoloa ja se on ollut sellainen tarpeellinen hetki arjessa, kun on ehkä vaikeaa pysähtyä arjessa muuten, niin sit hevosten kanssa tulee väkisinkin se pysähtyminen-.*

*-Siinä oli niin läsnä jotenkin sen hevosen kanssa-.*

Lisäksi hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana useampi haastatteluun osallistunut koki terapiatilanteen olleen rentouttava. Eräs asiakas nimesi rauhan tunteen johtuneen hevosen

tuomasta läsnäolosta, jonka seurauksena verenpaine laskee. Tämä on nähtävillä myös alla olevasta kausaalikartasta.



Kuvio 17. Kausaalikartta. Millaisia tunteita asiakas koki hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen aikana?

Empatian tunteita koettiin vuorovaikutuksessa hevosen kanssa. Empatian tunteen herääminen koettiin liittyvän hevosen hoitamisen yhteydessä syntyneisiin reaktioihin. Empaattisuus näkyi myös havainnoinnin kautta saatujen tulosten perusteella. Suurin osa asiakkaista suhtautui hevoseen empaattisesti. Tämä näkyi tavassa harjata hevosta hellästi, jutella hevoselle sekä pohtimalla sitä, tykkääkö hevonen harjaamisesta.

Yksi merkittävä tuntemus oli myös onnistumisen kokemus. Osalle hevosen hoitaminen oli uusi kokemus. Tämän myötä voidaankin olettaa, että harjaamisen myötä asiakas oppi uutta ja sai onnistumisen kokemusta. Myös jännityksen voittaminen saattoi lisätä onnistumisen kokemusta.

*-Siinä sain tosiaan onnistumisen kokemusta, ja sellaista tunnetta että voin olla sellaisen ison eläimen kanssa samassa tilassa-*

Lisäksi kokemuksellisuus oli läsnä hevosavusteisessa toimintaterapiatilanteessa. Terapian koettiin sisältävän asiakkaalle uusia kokemuksia sekä olleen avartava. Voidaankin olettaa, että kokemuksellisuus saattoi syntyä toiminnoista, jotka olivat asiakkaalle uusia ja joihin vaikutti tilanteen sensoriiikka.

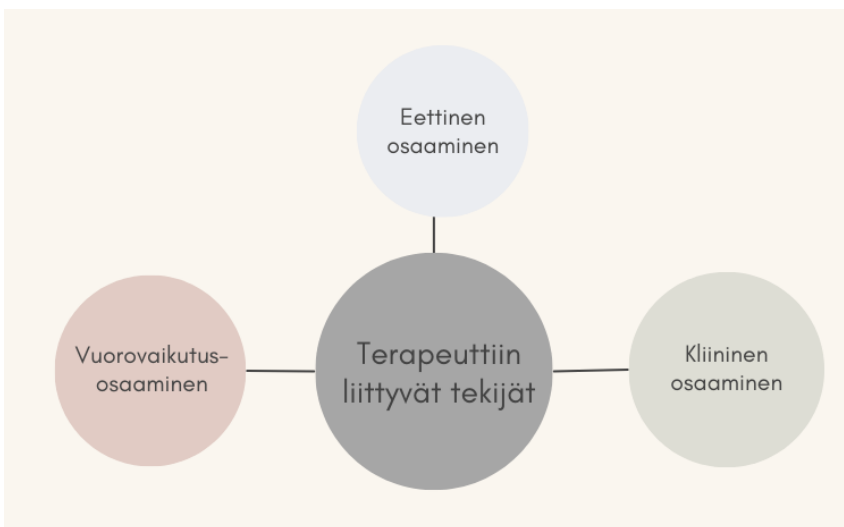
*-Kaikkinensa tilanteessa oli monia uusia aspekteja minulle, mutta ajattelin että se oli minulle hyvä ja avartava kokemus. Ajattelen, että se talliympäristö hajuineen ja äänineen liittyi siihen hetkeen ja sillä lailla oli osa kokonaisuutta-.*

Mukavuuden tunteen välittyivät niin haastatteluiden, kuin havainnoinninkin perusteella. Mukavuuden tunteita olivat ilo, hyvä olo, mukavuus ja tykkääminen. Havainnoinnissa mukavuuden tunteet näkyivät asiakkaiden iloisina ilmeinä, positiivisena kehonkielenä, kuten rauhallisena olemuksena sekä positiivissävytteisenä puheena. Myös innostumisen tunteet ja kiitollisuus terapiahetkestä tulivat esille haastatteluissa.

*-Tämän terapiahetken ansiosta minulle tuli hyvä olo-.*  
*-Positiivisia vain, innolla aina hevosten kanssa tulee touhuamaan-.*  
*-Ajattelen että terapia on sellainen etuoikeus mihin kaikilla ei ole mahdollisuutta, että olen tosi tyytyväinen, että minulle sellainen mahdollisuus nyt suotiin tässä-.*

## 6.2 Terapeuttiin liittyvät tekijät

Hevosavusteisen toimintaterapian merkityksellisyyden yksi tekijä oli terapeutti ja terapeuttiin liittyvät elementit, kuten kuviossa 18 on nähtävillä. Haastatteluissa esille nousi niin terapeutin kliiniseen osaamiseen, eettiseen osaamiseen sekä vuorovaikutusosaamiseen liittyviä asioita.



Kuvio 18. Terapeuttiin liittyvät tekijät.

### 6.2.1 Kliininen osaaminen

Terapeutin kliiniseen osaamiseen liittyviä asioita nousi esille useammassa haastattelussa. Asiakkaat kokivat merkityksellisiksi, että terapeutti oli ammattitaitoinen. Ammattitaito näkyi tavassa ohjata asiakasta sekä hevosen hallinnassa. Nämä asiat loivat myös turvallisuuden tunnetta asiakkaalle. Eräs asiakas nimesikin ammattitaidon olleen merkittävä tekijä siinä, että terapiasta tuli entistä parempi kokemus.

*-Ammattitaidon huomasi ja teki terapiasta paremman kokemuksen-.*

Ammattitaito käsitti myös terapeutin koulutuksen. Havainnoinnissa nousikin esille se, että asiakas kysyi terapeutilta koulutustaustasta. Asiakas kertoi, että koulutustausta näkyy terapeutin työskentelyssä. Asiakkaan mukaan terapeutin koulutus antaa palvelulle vaikuttavamman kuvan. Lisäksi yksi merkittävä asia terapeutin ammattitaidon suhteen oli hevososaaminen. Havainnoinnin mukaan asiakkaat pitivät merkittävänä sitä, että terapeutilla oli vahva hevososaaminen. Hevosalan koulutusta kukaan asiakkaista ei maininnut haastatteluissa eikä havainnoinnin aikana.

Toimiessa ison eläimen kanssa, asiakasturvallisuus nousi haastatteluissa yhdeksi merkittäväksi asiaksi terapeutin kliinisessä osaamisessa. Hevosavusteiseen toimintaterapiaan liittyi monella haastatteluun osallistuneella jännityksen tunnetta. Tämän vuoksi voidaankin todeta, että asiakasturvallisuus oli merkittävässä roolissa, jotta kokemusta jännityksestä voitiin lievittää. Useassa haastattelussa tulikin ilmi myös turvallisuuden tunne. Tämän pohjalta voidaan olettaa, että terapeutti onnistui asiakasturvallisuuden luomisessa, jotta kokemus jännityksestä pystyi muuttumaan kokemukseksi turvallisuudesta. Asiakasturvallisuus liittyi hyvin paljon hevosen hallintaan ja käsittelyyn. Asiakkaat kokivat, että hevonen oli terapeutin hallinnassa, sekä terapeutti ohjasi asiakasta hevosen turvallisessa käsittelyssä.

*-No aluksi ehkä jännitti, kun sitä hevosta lähti lähestymään, kun ei ole hevoset niin tuttuja, mutta sit ohjaaja otti hyvin sen hevosen haltuun, niin toi sellaisen turvallisen tunnelman siihen-.*

### 6.2.2 Vuorovaikutusosaaminen

Terapeutin vuorovaikutusosaamiseen liittyviä asioita olivat terapeutin antama ohjaus ja tuki. Merkittävää oli se, että terapeutti neuvoi, mitä hevosen kanssa tulee tehdä, luoden samalla turvallisuuden tunnetta. Muutamalle asiakkaalle hevosen hoitaminen oli täysin vierasta, jolloin

ohjauksen ja tuen merkitys korostui entisestään. Terapeutin läsnäolo ja osallistuminen yhdessä hevosen hoitamiseen loi asiakkaalle tunnetta, ettei tarvitse olla yksin, sekä tätä kautta rakensi luottamuksellista vuorovaikutusta terapeutin ja asiakkaan välille. Ohjeiden toivottiin olevan selkeitä.

*-Terapian ohjaaja siinä neuvoi, että mitä minun pitää tehdä, niin siitäkin tuli sellainen turvallinen olo. Minun ei tarvinnut arvailla, että mitä minun tarvitsee tehdä-*

Vuorovaikutusosaamiseen liittyi myös terapeutin käyttämä nonverbaali sekä verbaalinen viestintä. Pidettiin tärkeänä, että terapeutti on rento ja helposti lähestyttävä. Erityisesti siksi, koska ison eläimen kanssa jännityksen tunteet ovat pinnassa ja tämän takia voi olla vaikeaa sanoittaa tuntemuksiaan. Terapeutin avoin ja rento olemus helpotti asiakkaiden kynnystä kertoa terapeutille tuntemuksista. Havainnoinnin mukaan asiakkaat rentoutuivat terapiatilanteen edetessä, sekä juttelivat terapeutille avoimemmin eri asioista terapiatilanteen edetessä. Alussa asiakkaat eivät tuottaneet spontaania puhetta. Näin ollen terapeutin rennolla ja avoimella olemuksella on saattanut olla vaikutusta asiakkaiden vuorovaikutuksen lisääntymiseen.

Terapeutin jämässä ja selkeä vuorovaikutus nousi esille useassa haastattelussa. Voidaankin olettaa, että tämä oli yksi merkittävä asia vuorovaikutusosaamisen kohdalla. Asiakkaiden mukaan oli hyvä, että terapeutti luo selkeällä ja jämällä ohjeistuksella turvallisuuden tunnetta tilanteeseen.

### 6.2.3 Eettinen osaaminen

Kolmas terapeuttiin liittyvä tekijä oli eettinen osaaminen. Eettinen osaaminen liitettiin pitkälti hevosen kohteluun ja käsittelyyn. Asiakkaat kokivat merkityksellisiksi, että terapeutti pitää hyvää huolta hevosista. Terapeutin hyvä huolenpito hevosista nähtiin myös talliympäristön arvioinnin osalta.

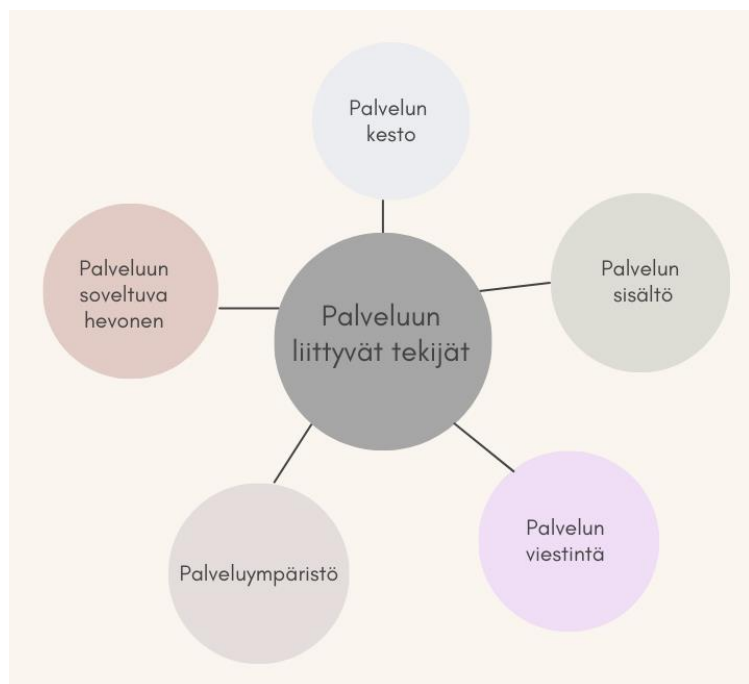
*-Hyvä oli se talliympäristö. Tuli sellainen tunne, että hevosista pidetään hyvää huolta-*

Asiakkaat kiinnittivät huomiota muun muassa hevosten lajityypillisen käyttäytymisen mahdollistamiseen. Hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen havainnoinnin aika asiakas sanoi:

*-Kivaa kun hevosilla on kavereita ja hevoset voivat vapaasti mennä ulos ja sisälle. Pihattotalli on hyvä juttu-*

## 6.3 Palveluun liittyvät tekijät

Kolmas teema hevosavusteisen toimintaterapian merkityksellisyyden muodostumisessa oli palveluun liittyvät tekijät, joita avataan kuviossa 19. Nämä voitiin jakaa viiteen osa-alueeseen, jotka olivat palvelun kesto, palvelun sisältö, palveluympäristö, palveluun soveltuva hevonen sekä palvelun viestintä.



Kuvio 19. Palveluun liittyvät tekijät.

### 6.3.1 Palvelun kesto

Palvelun kestoon liittyviä asioita nousi esille useassa haastattelussa. Hevosavusteinen toimintaterapiatilanne kesti 45 minuuttia, sisältäen hevosen havainnointia ja hoitamista. Asiakkaat kokivat, että terapiatilanne olisi voinut kestää pidemmän aikaa. Yksi asiakas kuitenkin sanoi, että ensimmäiseksi terapiakerraksi oli hyvä, että terapia-aika oli lyhyempi. Myös toinen haastateltava koki, että olisi halunnut jäädä pidemmäksi aikaa tallille. Voidaan siis olettaa, että terapia oli mielekästä asiakkaille, jonka vuoksi he olisivat halunneet olla pidemmän aikaa.

Terapia-aika nousi esille myös havainnoinnin osalta. Eräs asiakas sanoikin, että on hyvä, ettei terapiatilanne kestänyt kauempaa, sillä sormet olivat jo jäässä. Voidaankin olettaa, että säätila

vaikuttaa myös toivottuun terapia-aikaan, erityisesti jos asiakas ei ole pukeutunut sääolosuhteiden mukaan.

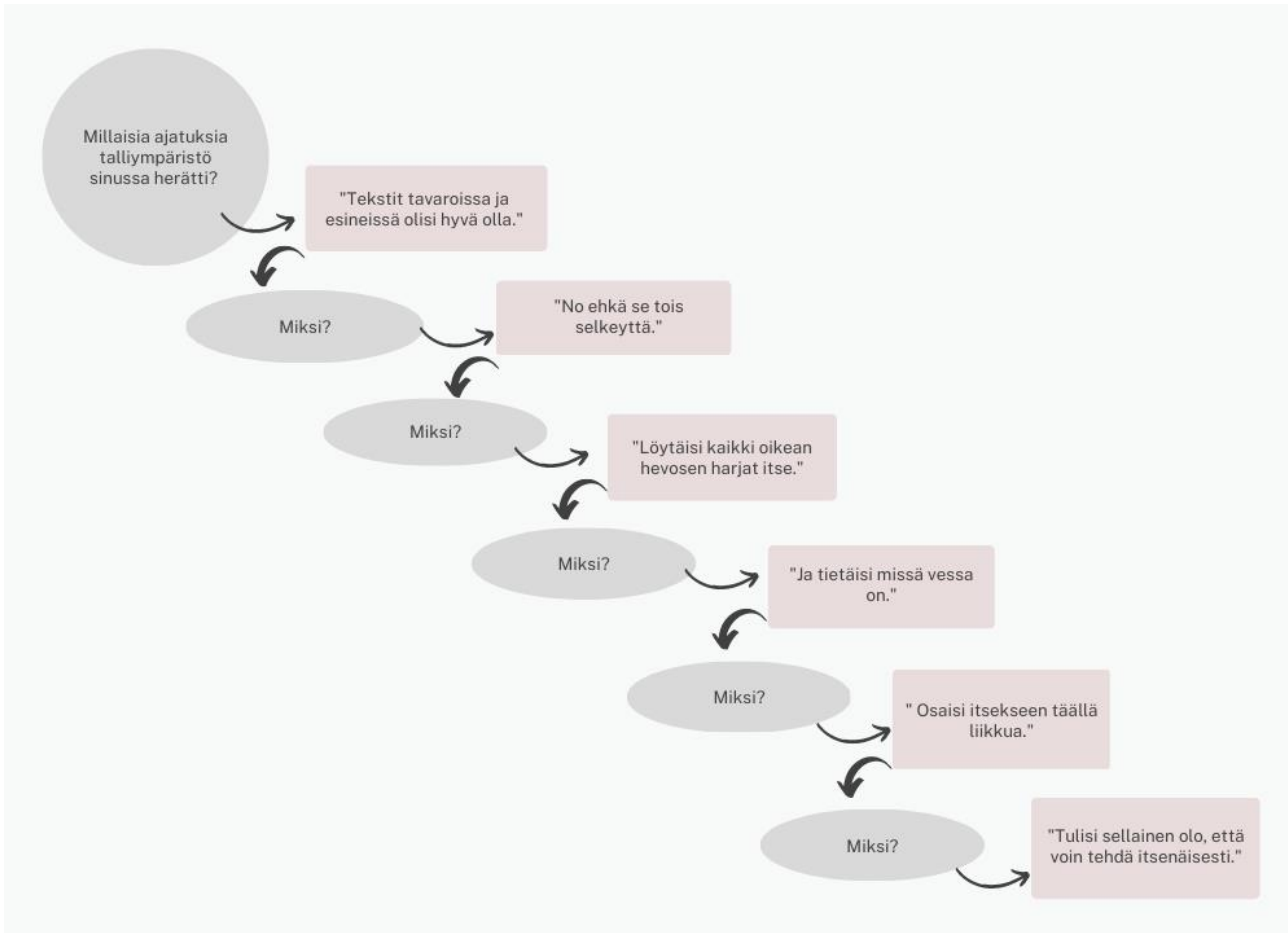
### 6.3.2 Palveluympäristö

Palveluympäristöön liittyvät merkittävät asiat olivat talliympäristöön sidoksissa olevat elementit. Yleisesti talliympäristöä kuvailtiin mukavaksi. Lisäksi pidettiin tärkeänä, että talliympäristö on selkeä ja avara. Havainnoinnissa tuli esille, että asiakkaat oppivat nopeasti hahmottamaan ympäristön. Asiakkaat löysivät tarvitsemansa harjat ja osasivat liikkua rakennuksessa. Tätä edesauttoi se, että tilat käytiin alussa huolella läpi. Palveluprosessin kielteinen poikkeava elementti eli kriittinen kontaktipiste tuli näkyväksi haastattelussa. Asiakkaat kertoivat, että aidan takana ollut toinen hevonen jännitti heitä. Tämä toinen hevonen oli lähellä asiakkaan kanssa työskentelevää hevosta, jolloin ylettyi haistelemaan myös asiakasta. Eräs asiakas toivoi aidan olevan korkeampi, jolloin toinen hevonen ei pääsisi haistelemaan.

*-Vähän minua kyllä jännitti se, kun se toinen hevonen sieltä tarhasta pääsi vähän kuikuilemaan sen portin yli siinä. Se minua vähän mietitytti, että olisiko siinä pitänyt olla vähän korkeampi se aita-.*

Talliympäristön koettiin liittyvän myös läsnäolon tunteen muodostumiseen. Koettiin että tallilla ollessa asiakkaan olotila on rauhallisempi, eikä tällöin mieti mitään muuta. Talliympäristön sensoriset kokemukset vahvistivat läsnäolon kokemusta.

Palveluympäristöön toivottiin myös lisää kirjallisia ohjeistuksia muun muassa siitä, missä korissa on kunkin hevosen harjat sekä missä vessa sijaitsee. Tämä olisi luonut lisää selkeyttä palveluympäristöön, sekä tätä kautta vahvistanut asiakkaan oman toiminnan ohjausta. Alla oleva kausaalikartta havainnollistaa asiakkaan kokemusta palveluympäristöstä.



Kuvio 20. Kausaalikartta. Miten palveluympäristöä voisi kehittää?

### 6.3.3 Palveluun soveltuva hevonen

Yksi palveluun liittyvä merkittävä tekijä oli palveluun soveltuva hevonen. Terapiapalveluun soveltuvan hevosen kuvailtiin olevan kiltti ja osaavan seisoa rauhassa paikoillaan, kun asiakas tätä harjaa. Myös hevosen kiinnostuminen ihmisestä ja tämän pohjalta vuorovaikutuksellisuuden muodostuminen nähtiin havainnoinnin perusteella tuottavan iloa asiakkaille. Eräät asiakkaat myös itse kuvailivat vuorovaikutusta näin:

*-Hevonenkin tykkäsi, kun rapsutin korvan takaa, kun se laittoi päänsä sillai tuosta voi rapsuttaa-.*

*-Hienovarainen vuorovaikutus, niin se on ehkä se paras hetki siinä-.*

Voidaan siis todeta, että hevosen vastaaminen ihmisen reaktioihin oli merkittävää, kun puhutaan palveluun soveltuvasta hevosesta. Hevosen ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta lisää kohdassa 6.1.3 Asiakkaan ja hevosen välinen vuorovaikutus.

#### 6.3.4 Palvelun sisältö

Palvelun sisällön osalta merkittävää oli, että ensimmäiselle kerralle toiminto on helppo. Koettiin että hevoseen tutustuminen ja hevosen harjaaminen olivat helppoja toimintoja. Myös itse hevosen seurassa oleminen oli asiakkaille merkittävä toiminto, sillä useat heistä eivät ole olleet aiemmin hevosten seurassa. Useimmat haastatteluun osallistuneet kokivat mielekkääksi palvelun sisällöksi hevosen harjaamisen ja hoitamisen. Hevosen hoitaminen koostui harjaamisesta, kavioiden puhdistamisesta sekä porkkanan tai leivän antamisesta hevoselle. Havainnoinnin perusteella asiakkaat pitivät hevosen hoitamiseen liittyvistä sisällöistä, sillä asiakkaat motivoituivat toimintaan hyvin. Lisäksi heidän ilmeensä olivat iloisia toiminnan aikana sekä toiminnan suorittamisen jälkeen.

Toiveita nousi myös palvelun sisällön kehittämiseen liittyen. Asiakkaat olisivat halunneet lähteä hevosen kanssa ulos taluttamaan hevosta tai ratsain metsäretkelle. Tämä olisi erään asiakkaan mielestä luonut yhteenkuuluvuuden tunnetta hevoseen.

*-Olisko sitä hevosta voinut ehkä vaikka taluttaa siinä pihalla? Ehkä se olisi sitten luonut sellaista tietynlaista yhteenkuuluvuuden tunnetta-.*

Lisäksi toivottiin hevosen havainnoimista laitumella, ratsastamista, herkkujen syöttämistä tai varusteiden laittamisen opettelua. Eräs asiakas koki, että näiden toimintojen kautta pääsisi paremmin tutustumaan hevoseen. Lisäksi nämä toiminnot vahvistaisivat asiakkaan ja hevosen välistä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Voidaankin olettaa, että asiakkaille merkittäviä asioita olivat toiminnot, joissa voi olla vastavuoroisessa suhteessa hevoseen tai saa havainnoida hevosen lajityypillistä käytöstä. Useisiin asiakkaiden toiveisiin liittyi olennaisesti luonnossa oleminen yhdessä hevosen kanssa.

#### 6.3.5 Palvelun viestintä

Palvelun viestintään liittyvissä asioissa merkitykselliseksi nousi tarve selkeämmälle viestinnälle, muun muassa pukeutumiseen liittyvissä asioissa. Eräs asiakas koki sormien ja varpaiden palelemista lähes koko terapiatilanteen ajan. Hän toivoikin, että pukeutumisesta olisi viestitty selkeämmin ennen tallille saapumista. Lisäksi muutama asiakas olisi halunnut etukäteen tietoa

sisällöistä, joita terapiatilanteen aikana teemme. Tämä olisi heidän mukaansa vähentänyt jännitystä sekä auttanut hahmottamaan terapiatilanteen kulkua.

Positiivista viestinnässä nähtiin olevan se, että saatekirje oli tullut hyvissä ajoin sekä lisätietoja sai kysyä terapeutilta soittaen tai sähköpostilla. Lisäksi ensimmäinen yhteydenotto puhelimitse koettiin mieleisenä lähestymistapana palvelun viestinnässä. Tämä loi asiakkaalle tunteen henkilökohtaisesta lähestymisestä.

## 7 Pohdinta

### 7.1 Eettisyys

Tieteen eettiset periaatteet ohjaavat tutkimuksen tekoa. Näiden tarkoituksena on estää huono tieteellinen käytös. Etnografisessa tutkimuksessa eettinen pohdinta on merkittävässä asemassa, sillä tutkimus tuottaa tietoa usein ihmisten henkilökohtaisista teemoista, kuten arvoista, moraalista, uskonnosta ja maailmakatsomuksesta. (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 94.) Viisaus ja epävarmuus ovat avaintermejä, kun puhutaan laadullisen tutkimuksen etiikasta. Tutkijan tulee luottaa omiin arvoihin ja ammattiosaamiseen, jota voidaan nimittää myös käytännölliseksi viisaudeksi. Hyvä etiikan hallinta karttuu kokemuksen, harjoituksen sekä muilta oppimisen myötä. Etiikan ymmärtäminen vaatii improvisaatiota ja kykyä tulkita mielialoja ja tilanteita. Tutkijalta edellytetään kykyä kohdata ainutlaatuisia tilanteita joka päivä. (Savin-Baden & Major, 2010, 26.)

Eettiset normit ovat rakentuneet neljän peruseriaatteen ympärille, jotka ovat hyötyperiaate, autonomian kunnioituksen periaate, vahingon välttämisen periaate sekä oikeudenmukaisuuden periaate (Kuula 2011, 55). Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna hyötyperiaatteeseen on pitänyt kiinnittää erityistä huomiota, sillä tutkija toimii tutkimuksen teon aikana myös palveluntuottajan roolissa. Tällöin yrityksen tavoittelema hyöty ei saa vääristää tutkimuksen tuloksia. Tutkijan on siis täytynyt osata rajata rooliaan tarkasti.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan eettinen ennakoarviointi tulee tehdä silloin, kun tutkimusasetelmassa on erityinen riski loukata tutkittavan itsemääräämisoikeutta tai aiheuttaa

haittoja tutkittaville (Ihmisen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 14). Tutkimus ei tarvinnut eettistä ennakoarviointia, sillä tutkimuksessa ei poikettu tietoon perustuvan suostumuksen periaatteesta, ei puututtu tutkittavien fyysiseen koskemattomuuteen eikä tämä kohdistunut alle 15-vuotiaisiin. Lisäksi tutkimuksessa ei esitetty poikkeuksellisen voimakkaita ärsykeitä, eikä tutkimuksessa ollut riskiä aiheuttaa tutkittaville tai heidän läheisilleen rajat ylittävää henkistä haittaa tai turvallisuusuhkaa.

Ihmisten itsemääräämisoikeutta voidaan kunnioittaa parhaiten niin, että ihmiset saavat riittävästi tietoa tutkimuksesta sekä heille annetaan mahdollisuus päättää itse osallistumisestaan (Kuula 2011, 61). Tämän vuoksi osallistujille lähetettiin etukäteen saatekirje, jossa oli avattu tutkimusta sekä tarjottu mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä, niin tutkijalta kuin ohjaavalta opettajalta. Lisäksi saatekirjeessä kartoitettiin halukkuutta osallistua tutkimukseen. Ennen hevosavusteisen toimintaterapiatilanteen alkua kerrottiin vielä tutkimuksesta sekä varmistettiin heidän halukkuutensa osallistua tutkimukseeni. Samalla informoitiin myös mahdollisuudesta keskustella tutkimukseen liittyvistä asioista haastattelun jälkeen.

Henkisen ja fyysisen vahingon välttämisen normi on otettu huomioon kartoittamalla talliympäristön riskit etukäteen sekä minimoimalla nämä. Turvallisuuden huomioiminen on ensisijaisen tärkeää (Ratsastusterapia 2023.) Toimittaessa ison eläimen kanssa on kaikki riskit pyrittävä minimoimaan. Tämän vuoksi tuli pohtia tarkkaan, missä kohdassa hevosta käsitellään, miten ohjata asiakasta hevosen käsittelyssä sekä huolehtia, että tarvittavat välineet ja talliympäristö on huollettu ja esteetön. Myös hevosen kanssa tehtävä toiminto (harjaus) oli valittu huomioiden mahdollisimman turvallisen tavan olla hevosen kanssa. Henkiseen vahingon välttämiseen kuuluu tutkittavien kunnioittaminen vuorovaikutuksessa sekä julkaistujen tulosten ”mustamaalaamattomuus”. Tämä tarkoittaa Kuulan (2011, 62–63) mukaan tutkijan kykyä tarkastella tutkittavien elämää ymmärtäväisesti sekä huomioida se, ettei tutkimustuloksien julkaisu aiheuta vahingollista vaikutusta tutkittavien elämään.

Yksityisyyden suojeleminen ja kunnioittaminen on otettu huomioon niin, että tutkimukseen osallistujat ovat itse saaneet määrittää, mitä tietoja he antavat tutkimuskäyttöön. Lisäksi tutkimukseen osallistujat on pyritty häivyttämään niin, ettei yksittäistä tutkittavaa pysty tunnistamaan. Yksityisyyden suojaamiseksi tutkimuksessa on noudatettu myös tietosuojaa.

Henkilötietoja ei tutkimuksessa ole kerätty. Aineistonhallinnasta on tehty myös erillinen suunnitelma, jossa nostettu esille muun muassa aineistojen säilyttäminen turvallisesti sekä näiden hävittäminen. Tuomi ja Sarajärven (2018, 27) mukaan tutkijan tulee aina pitää huolta siitä, että yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa. Tämän vuoksi yksittäiset henkilöt on pyritty häivyttämään. Tunnistettavuuden häivyttämistä on korostettu myös ennakkoon lähetetyissä saatekirjeissä, joissa sanotaan muun muassa näin: ” Tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimuksessa ei käsitellä henkilötietoja eikä näitä tule missään kohtaan näkyville, jolloin yksittäisiä osallistujia ei pystytä tunnistamaan.” Myös haastattelun alussa kerrattu kyseiset asiat sekä varmistettu haastatteluun osallistujalta asian ymmärtäminen.

Ervast ja Raukola-Lindblomin mukaan yksi tärkeä eettinen peruslinjaus työskenneltäessä hevosen kanssa on se, että hevosen tärkeimmät lajintyypilliset perustarpeet otetaan huomioon. Tämä tarkoittaa hevoselle mahdollisuutta ulkoilla lajitovereiden seurassa, saada laadukasta ja sopivaa ravintoa sekä sitä, että sen terveydenhuollosta huolehditaan. Lisäksi hevosen fyysistä ja henkistä väsymistä osataan lukea ja huomioida, mielentilaa tarkkailla sekä huomioidaan hevosen valinnat eri tilanteissa. (2021, 102.) Eläinavusteisessa työskentelyssä terapeutin tehtävä on varmistaa eläimen hyvinvointi ja eettinen käsittely toiminnassa (mts. 2021, 143). Näiden seikkojen vuoksi myös hevoseen liittyviin eettisiin tekijöihin on kiinnitetty huomiota tutkimuksen aikana.

Tutkimuksessa puhutaan tutkimukseen osallistujista, koska tällä halutaan korostaa eettisesti painottunutta suhdetta. Laadullisen tutkimuksen perusasetemassa vältetään käyttämästä ilmaisua tutkimuksen kohde, sillä kysymys on tutkimukseen osallistuvien ihmisten asemasta tiedon luomisessa (Kylmä & Juvakka 2007, 20).

## 7.2 Luotettavuus

Koko opinnäytetyöprosessin ajan pyrittiin noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä, jotta myös tutkimustulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa, että tutkimuksessa noudatetaan tiedeyhteisössä tunnustettuja toimintatapoja. Näitä ovat rehellisyys, huolellisuus sekä tarkkuus. Tarkkuus käsittää niin tutkimustyön, tulosten tallentamisen ja esittämisen sekä tutkimusten ja niiden tulosten

arvioinnin. Tutkimuksessa tulee noudattaa avoimutta ja vastuullisuutta tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. (Hyvä tieteellinen käytäntö 2021.) Tutkimusta tehtäessä on kiinnitetty huomiota huolellisuuteen ja tarkkuuteen. Suunnitelma auttoi parantamaan tutkimuksen huolellista toteuttamista sekä aineistonhallintasuunnitelma jäseni aineistoon liittyvien asioiden huolellista ja tarkkaa käsittelyä.

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on ihminen, ihmisen elämänpiiri sekä näihin liittyvät merkitykset. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään ilmiöitä ja jäsentämään tätä paremmin hallittavissa olevaan muotoon. (Kylmä & Juvakka 2007, 16–17.) Ominaispiirteensä laadulliselle tutkimukselle on induktiivisuus, eli aineistolähtöisessä päättelyssä tehdään havaintoja yksittäisistä tapahtumista, jotka yhdistetään laajemmaksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena on aina osallistujien näkökulman ymmärtäminen subjektiivisesta, sosiaalisesta tai kulttuurisesta näkökulmasta. (Mts. 22–24.) Tämän vuoksi tutkimusta ovat ohjanneet miksi-, mitä- ja miten-kysymykset. Lisäksi merkityksiä ilmentävät sanat luovat laadullisen tutkimuksen aineiston. Ihmisen subjektiivinen todellisuus määrittyy tulkintojen kautta. Yhtä totuutta samasta ilmiöstä ei siis ole. (Mts. 28–29.) Tutkimuksessa on pyritty huomioimaan tiedon subjektiivisuus kaikissa tutkimuksen eri vaiheissa. Laadullisen tutkimuksen tieto on aina kontekstuaalista, eli tieto on sidoksissa tutkimuksen osallistujien elämäntilanteisiin, aikaan ja paikkaan. Kontekstuaalisuus edellyttää tutkijalta tutkimukseen osallistuneiden ihmisten todellisuuden kuvaamista. Näin voidaan arvioida tuotetun tiedon hyödyntämistä. (Kylmä & Juvakka 2007, 28.) Oma roolini tutkimuksen tekijänä oli aktiivinen osallistuja. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen tekijä sekä osallistuja vaikuttavat aina toisiinsa vuorovaikutuksen kautta (Mts, 28).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa triangulaatio, eli tutkimusmenetelmien yhteiskäyttö. Tämä vaatii käyttäjältä perehtyneisyyttä triangulaation mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Haasteena on se, että yhdistelemällä eri metodeja, tiedonlähteitä ja teorioita lisätään tutkimuksen leveyttä ja syvyyttä, mutta ei välttämättä saavuteta paikkansapitävyyttä totuuden merkityksessä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 166–168.) Triangulaatiolla viitataan useamman aineistokeruumenetelmän tai analyysimenetelmän käyttöön (Kylmä & Juvakka 2007, 17). Laadullisessa tutkimuksessa voidaan yhdistää erilaisia aineistonkeruumenetelmiä (Mts. 27). Tutkimuksessa käytettiin havainnointia ja haastattelua, jotta saavuttaisin mahdollisimman laaja

käsitys tutkittavasta ilmiöstä. Triangulaation tuoman luotettavuuden vuoksi tutkimuksessa on hyödynnetty eri tutkimusmenetelmien yhteiskäyttöä.

Tutkimukseen osallistujat valikoituivat tarkoituksenmukaisuuden perusteella.

Tarkoituksenmukaisuus tarkoittaa, että osallistujilla on kokemusta tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä (Kylmä & Juvakka 2007, 26). Tutkimusjoukko oli pieni (neljä), mutta aineistosta saatiin laaja five whys-menetelmän avulla. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on kerätä mahdollisimman rikas aineisto tutkittavan ilmiön laadusta. Tästä syystä aineisto on usein hyvin laaja. Osallistujamäärä on arvioitava aina tapauskohtaisesti. (Mts. 27.)

Vilkan (2006, 11) mukaan ”jokaiseen tekemäämme havaintoon liittyy esitieto”, joka tarkoittaa sitä, että havaintojen tekemistä ohjaa usein oma tarvetila, mielenkiinnot sekä aiemmat kokemukset. Tämän vuoksi tutkimushavaintojen tekeminen on ollut rajattua, suunnitelmallista sekä tietoisesti valikoitunutta. Erityisesti huomiota on kiinnitetty tutkimusongelman hyvään rajaamiseen jo tutkimuksen alkuvaiheessa. Luotettavuutta on pyritty lisäämään myös tarkastelemalla havaintoja kriittisesti suhteessa tutkijan esitietoihin. Tämä on tarkoittanut tapaa tarkastella havaintoja tutkittavan elämäntilanteen näkökulmasta. Vilkan (2006, 13) mukaan tutkijan on varmistuttava, että hän on ymmärtänyt tutkittavan antaman merkityksen asialle tai ominaisuudelle. Havaintojen teossa on tehty tietoista valikointia, niin kielteisessä kuin myönteisessäkin merkityksessä. Kielteinen merkitys tarkoittaa tutkijan asioiden havaitsemista, jolloin ei voida tavoittaa tutkimuskohteen hiljaista tietoa. Myönteisessä valikoinnissa on tehty tietoisia uusia havaintoja sekä tarkasteltu tutkijan ja tutkittavan välisen vuorovaikutuksen kautta muodostuneita havaintoja. Osallistuvan havainnoinnin vaarana on se, että tutkija törmää asioihin, jotka syystä tai toisesta kiinnostavat häntä, vaikka nämä eivät olisikaan tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. (Vilka 2006, 87.) Tämän vuoksi erityistä huomiota on pitänyt kiinnittää juuri tutkimuskysymyksen sekä siihen, nivoutuvatko tehdyt havainnot tutkimuksen tavoitteeseen. Voidaankin todeta, että laadulliseen tutkimukseen luotettavuuteen kohdistuva kritiikki tulkinnanvaraisuudesta on validi.

Kanasen (2014, 80) mukaan tutkimustiedon kerääminen havainnoinnin avulla saattaa olla ongelmallista erityisesti, jos tutkija ei tiedä mihin asioihin hänen tulisi kiinnittää huomiota. Tähän luotettavuuden haasteeseen on pyritty löytämään ratkaisua rajaamalla tutkimusongelma hyvin

sekä määrittelemällä tarkasti, mitä havainnoinnilla halutaan saavuttaa. Tämän vuoksi havainnoinnin tukena on käytetty empatiakarttaa, jotta se antaa selkeän kuvan, mitä asioita tulisi havainnoida.

Tutkimustulokset tulee pitää luottamuksellisina ja anonymiteetti tulee säilyttää läpi tutkimuksen (Kananen 2014, 73). Tähän on kiinnitetty erityistä huomiota niin aineiston keräämisen, aineiston käsittelyn sekä tulosten julkaisun aikana. Aineistoon ei ole kerätty mitään tunnistetietoja, kuten nimiä, osoitteita, puhelinnumeroita, syntymäaikaa tai sähköpostiosoitteita. Tästä informoitu jo tutkimuksen alkuvaiheessa tutkimukseen osallistuville. Aineiston käsittelyssä on noudatettu huolellisuutta ja tarkkuutta. Aineiston litteroinnin jälkeen nauhoitteet on tuhottu sekä litteroitu teksti säilytetty salasanasuojatussa kansiossa tietokoneella. Havainnointiaineisto säilytetty lukollisessa kaapissa. Tulokset julkaistu niin, ettei osallistujia voida tunnistaa, esimerkiksi suorien lainausten perusteella. Anonymiteetin säilyttämistä korostettu myös haastattelun alussa kertaamalla käytänteen aineiston hallinnan ja tulosten julkaisemisen osalta. Tämä myös näkyvissä litteroinnissa. Luottamuksellista ilmapiiriä on pyritty luomaan kertomalla haastattelun alussa, että tutkija haluaa tietoa asiakkaan omasta kokemuksesta, jonka vuoksi kysymyksille ei ole vääriä vastauksia.

Aineistosta on poistettu analyysivaiheessa kohdat, jotka eivät vastaa tutkimuskysymykseen. Tällaisia olivat muun muassa toisen palveluntuottajan tuottamasta palvelukokemuksesta kertominen. Jotta tutkimuskysymykseen sai vastauksen, tutkimuksessa on pitänyt pohtia tarkkaan, millaisia kysymyksiä asiakkaille esittää sekä ovatko ne ymmärrettäviä. Lisäksi haastattelun aikana on täsmennetty sitä, että kokemustietoa halutaan kyseisestä palvelutapahtumasta.

Yksi merkittävä kriteeri laadullisen tutkimuksen luotettavuudessa on transferability, eli tulosten siirrettävyys. Tämä tarkoittaa sitä, että tulokset tulisi pystyä siirtämään toiseen vastaavaan kontekstiin tietyin ehdoin. Tämä riippuu siitä, miten samankaltaisia tutkitut ympäristöt ovat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 162.) Jotta tuloksia voitaisiin siirtää eri kontekstiin, on pyritty avaamaan tutkimusprosessin kulkua mahdollisimman tarkasti. Myös viitekehystä on haluttu avata laajasti, jotta ymmärrys keskeisille käsitteille ja menetelmille pääsee syntymään. Luotettavuutta olisi parantanut vielä laajempi teoriaosuus, jossa olisi ollut enemmän kansainvälisiä tutkimustuloksia vertailupohjan ja syvällisemmän ymmärryksen luomiseksi. Myös tutkimusympäristön kuvaus olisi

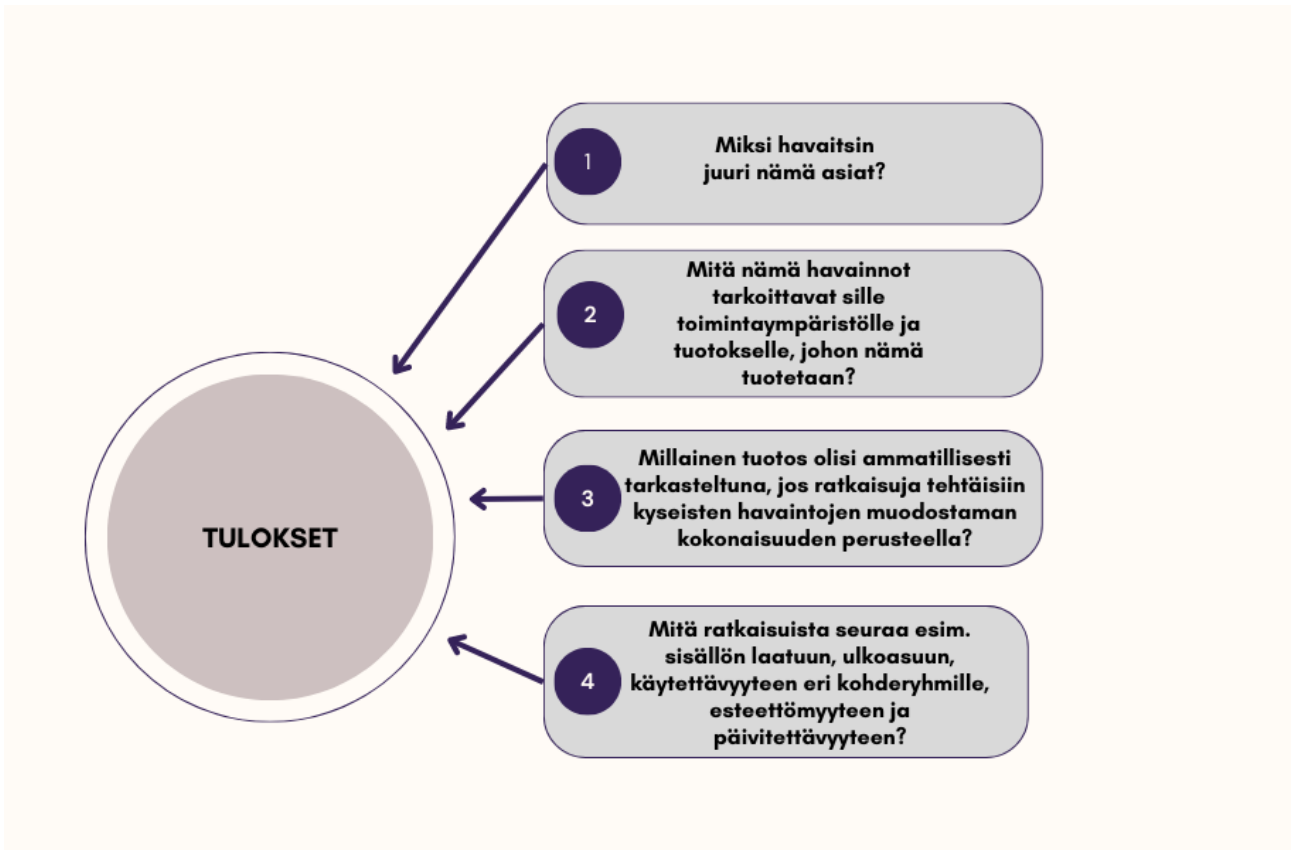
voinut olla vielä spesifimpi, jotta voitaisiin jatkossa saavuttaa samat tutkimustulokset. Huomioitava on kuitenkin se, että täysin samanlaista talliympäristöä on vaikea luoda, sillä eri toimijoilla on usein erilaiset talliympäristöt sekä talliympäristöön sisältyvät eläimet. Myös vuodenaajat luovat omat haasteensa luotettavuuden näkökulmasta, sillä sää vaikuttaa suuresti muun muassa asiakkaan kokemuksiin. Vuodenaajalla ja säällä on merkittävä vaikutus myös hevosten osallistumiseen terapiatilanteeseen. Saattaa olla niin, ettei hevosella voi talven liukkaudessa ratsastaa tai että kesän karpäset häiritsevät hevosta niin, että hevosen hoitaminen häiriintyy.

Tutkimuksen tuloksen luotettavuuteen vaikuttivat myös esi- ja jälkipalvelu, jotka eivät tässä tutkimuksessa tulleet näkyville, tutkimuksen rajallisuuden vuoksi. Esipalvelun onnistuminen vaikuttaa usein asiakkaan odotuksiin ydinpalvelusta. Lisäksi jälkipalvelukokemukseen vaikuttavat koko palvelupolulla kuljettu matka. Tutkimuksen tuloksissa on pyritty keskittymään juuri niihin kokemuksiin, joita asiakas sai ydinpalvelun aikana. Tätä edesauttoivat se, että haastattelukysymykset ohjasivat ydinpalvelun kokemuksellisuuteen. Huomion arvoista on kuitenkin se, että esipalvelulla on ollut vaikutusta tutkimuksen tuloksiin.

Tulokset edellyttävät aina tutkijalta hyvää kykyä perustella johtoajatus tutkimusaineiston avulla. Tämä tarkoittaa sitä, että tulkinnassa tuotetut havainnot eivät suoraan liity toisiinsa, vaan tutkijan on nämä yhdistettävä suuremmaksi kokonaisuudeksi. Tämä tieto syntyy tutkijan, tutkimusaineiston ja teorian vuoropuhelun kautta. (Vilka 2006, 86–87). Raportoitaessa laadullisen tutkimuksen tuloksia analyysiä tukevat suorat lainaukset, joita on tuotu tutkimuksen alkuperäisistä haastatteluista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 27.) Lisäksi tutkimustuloksia muokkaavat keskeiset arvot ovat tärkeää ilmaista selkeästi (Savin-Baden & Major 2010, 36). Ihmistieteissä tutkimuseettisten normien merkittävin lähtökohta ovat arvot, jotka ilmentävät ihmisen kunnioittamista (Kuula 2011, 60). Tuloksia on esitetty niin, että raportin tueksi on nostettu lainauksia alkuperäisistä haastatteluista. Tällä on pyritty lisäämään luotettavuutta niin, että saavutettaisiin yhteyttä teoreettisen analyysin argumentointiin.

Tuloksia tarkasteltiin niin, että otettiin huomioon ratkaisujen tueksi kootun aineiston, jota tarkasteltiin niin rinnakkain kuin peräkkäin. Rinnakkain tarkasteltuna voitiin vertailla aineistosta löytyvää tietoa, jolloin laitettiin aineistosta saadut tulokset samalle viivalle. Tärkeää oli, että

tarkasteltiin todellisuutta monimutkaisena ja monitasoisena. Tässä auttoivat Andrew Abbottin muodostamat kysymykset, joita avattu alla olevassa kuviossa.



Kuvio 21. Tulosten tarkastelu Andrew Abbottin muodostamien kysymysten perusteella (Kostamo ym. 2022, muokattu).

Luotettavuuden parantamiseksi raportointi on pyritty tekemään yksityiskohtaisesti. Tuomi ja Sarajärven (2018, 165) mukaan tällöin puhutaan tutkimusprosessin julkisuudesta. Luotettavuuden näkökulmasta haasteellista on ollut face-validiteetti, sillä tutkimusta on tehty omalle toiminimiyritykselle. Tällöin tutkimuksesta ei ole saatu palautetta esimerkiksi toimeksi antavalta organisaatiolta, joka parhaimmassa tapauksessa voi parantaa tutkimuksen luotettavuutta merkittävästä. Tuomi ja Sarajärven (2018, 165) mukaan tämän tyyppisen arvioinnin käyttö ei kuitenkaan ole ongelmaton sekä arviointi on pystyttävä perustelemaan hyvin. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin painottuu sisäinen johdonmukaisuus, eli koherenssi (Mts. 163). Tämän vuoksi myös tutkimuksen luotettavuutta on pyritty arvioimaan kokonaisuutena.

Luotettavuuden näkökulmasta on pyritty ottamaan huomioon se, että tutkija toimi tutkimusta tehdessä myös palvelun toteuttajana. Tällöin tutkijan on täytynyt tarkastella tuloksia ilman, että yrityksen tavoitteet ohjaavat tutkimuksen tuloksia. Roolituksen näkökulma on pitänyt selkeästi erottaa, milloin tutkija toimii tutkijana ja milloin palvelun tuottajana. Myös palveluun liittyviin ennakko-oletuksiin on täytynyt kiinnittää erityistä huomiota, jotta nämä eivät vaikuta niin, että laskisivat tutkimuksen luotettavuutta. Tutkijan on pitänyt tarkastella palvelua erottamalla aiemmat kokemukset palvelun tuottamisesta ja jättämällä nämä huomiotta tuloksia tarkastaessa.

Tiede on osa jatkuvasti muuttuvaa maailmaa, jonka vuoksi tulokset ovat aina lähtökohtaisesti alustavia. Tulevat tutkimukset saattavat muuttaa, kumota tai täydentää tällä hetkellä tiedossa olevia seikkoja. Itse asiassa tämä on keskeinen tieteen tehtävä. (Kylmä & Juvakka 2007, 19.)

### 7.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimukset

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakkaalle merkitykselliset asiat rakentuvat asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta palvelutapahtuman aikana. Näin toteavat myös Saarijärvi & Puustinen (2021, 56), joiden mukaan subjektiivinen asiakaskokemus rakentuu asiakkaan omista prosesseista. Yhteneväisyyksiä voitiin löytää isompien teemojen alta, mutta subjektiivisuuden vuoksi erityisesti tunteet sekä asiakkaiden odotukset vaihtelivat merkittävästi. Tähän saattoi vaikuttaa muun muassa se, oliko asiakkaalla ennestään kokemusta hevosista ja talliympäristöstä, sekä millainen assosiaatio näiden ympärille oli rakentunut.

Punzo ym. (2022, 1081) toteaa useiden laadullisten tutkimusten osoittavan, että hevosavusteisella terapialla on hyvä vaikuttavuus, kun kohderyhmänä ovat nuoret. Myös Peters ym. (2022, 15) toteavat, että hevonen on tarkoituksenmukainen nuorille suunnatuissa toimintaterapiainterventiossa. Verrattaessa edelle mainittuihin tutkimuksiin, voitiin löytää samoja teemoja, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen hevosavusteisissa terapiapalveluissa. Tämä sen vuoksi, että hevosavusteiset terapiapalvelut rakentuvat asiakkaan, terapeutin ja hevosen välisen vuorovaikutuksen ympärille. Myös talliympäristö nousi merkittävään rooliin Kern-Godal ym. (2016, 102) tekemässä tutkimuksessa, jonka mukaan talli on irrallinen muista hoito- ja kuntoutustahoista. Talliympäristön merkityksellisyys tuli myös tässä opinnäytetyön tutkimuksessa ilmi. Tämä voidaan

nähdä selittyvän sillä, että talliympäristö erosi merkittävästi asiakkaiden normaalista arkiympäristöstä. Tämä saattoi luoda asiakkaille voimakkaan kokemuksellisuuden sekä yhteenkuuluvuuden eläinten ja luonnon kanssa. Ikäheimo vahvistaa tätä näkemystä, sillä hänen mukaansa voimakas elämyksellisyys on läsnä hevosavusteisessa terapiassa (2013,165).

Hevosavusteista toimintaterapiaa tuottava yritys pystyy hyödyntämään tutkimuksen tuloksia palvelun kehittämisessä, jotta asiakaslähtöisyys tullaan huomioimaan laajemmin. Tämä linkittyy myös sote-uudistuksen strategiaan tavoitteisiin. Asiakaslähtöisyyttä tullaan jatkossa kehittämään niin, että asiakaslähtöisyys huomioidaan koko asiakaspolun aikana, aina kontaktoinnista jälkimarkkinointiin asti. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää palvelun markkinoinnissa, joka kohdentuu suoraan palvelua käyttävälle nuorelle tai heidän vanhemmilleen. Lisäksi tutkimus antaa työkaluja myös perustella hevosavusteisen toimintaterapian merkityksellisyttä myös terapiapalvelun ostajataholle.

Opinnäytetyöprosessin aikana heräsi useita kysymyksiä muun muassa palvelun liittyvissä teemoissa. Opinnäytetyön tutkimuksen kautta ei saatu vielä tarpeeksi laajaa kuvaa hevosavusteisen toimintateriapalvelun viestintään liittyvissä asioissa, kuten miten sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää palvelun laadun näkökulmasta ja miten tämä vaikuttaisi asiakkaan kokemaan merkityksellisyyteen. Tutkimuksessa viestintä oli rajattu vain pieneen osa-alueeseen, tutkimuksen painotuksen takia. Lisäksi palveluntuottajan toteuttama viestintää ei ole kehitetty monikanavaiseksi, jonka vuoksi viestinnän osuus palvelun merkityksellisyydessä oli tässä tutkimuksessa hyvin pientä.

Opinnäytetyön tutkimuksen aikana esille nousi hevosen merkityksellisyys, erityisesti asiakkaan ja hevosen välisen vuorovaikutuksen kautta. Koska tutkimus oli rajattu asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen merkityksellistä asioista, ei tutkimuksessa voitu paneutua syvällisemmin hevosen liittyviin merkittäviin tekijöihin. Toisena jatkotutkimuskohteena esille nousi selkeästi tarve avata laajemmin, millaisia ominaisuuksia hevosavusteiseen toimintaterapiaan soveltuvalla hevosella olisi hyvä olla, jotta hevosen kautta voitaisiin kokea laajemmin asiakkaalle merkityksellisiä kokemuksia.

Kuten Ikäheimo (2015, 40) osoittaa, hevosavusteisuus vaikuttaa myönteisesti nuorten fyysisiin, psyykkisiin sekä sosiaalisiin prosesseihin. Näin voidaan todeta, että hevosavusteisuudella on suuri

merkitys nuorten hyvinvoinnin ja terveyden edistäjänä. Yksi ehdoton jatkotutkimuskohde on palvelun vaikuttavuus, erityisesti se, miten hevosavusteinen toimintaterapiatilanne vaikuttaa nuoren arkeen. Millaisia seurauksia tällä tilanteella on esimerkiksi tutkimukseen osallistuvan nuoren päivän kulkuun, mielialaan sekä odotuksiin. Tähän linkittyvät oleellisesti myös hevosavusteisessa toimintaterapiatilanteessa koetut tunteet. Siirtyikö esimerkiksi koettu rentoutumisen tunne arkeen, kun asiakas poistuu tallilta.

## Lähteet

612/2021. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Viim. muutos 29.6.2021. Viitattu 10.11.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pidm45949344067680>.

Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.). 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja 198. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki: Tekesin katsaus 256/2009.

Burgon, H. 2011. "Queens of the world": Experiences of "at risk" young people participating in equine -assisted learning/ therapy. June 1. Journal of social work practice.

Clark, T., Foster, L., Sloan, A. & Bryman, A. 2021. Bryman`s social research methods. Sixth edition. United Kingdom: Oxford.

Colen, M. & Tufano, R. 2020. Applied Theories of Occupational Therapy- A Practical Approach. Slack.

Corbin, J. & Strauss, A. 2008. Basics of qualitative research. California: Sage Publications.

Empatiakartta. Innokylä. Viitattu 12.12.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

Empatiakartta. Passi & Ripatti. Viitattu 14.4.2023. <https://passiripatti.fi/pr-book/empatiakartta/>

Ervast, L. & Raukola-Lindblom, M. (toim.). 2021. Hevoset ja koirat eläinavusteisessa työssä. Tutkittua tietoa ja kokemuksia. Helsinki: Sanasilta.

Green, J. & Thorogood, N. 2018. Qualitative methods for health research. 4. editions. Los Angeles: Sage.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOY.

Hautala, T., Hämäläinen, T., Mäkelä, L. & Rusi-Pyykönen, M. 2011. Toiminnan voimaa. Toimintaterapia käytännössä. Helsinki: Edita Prima.

Hevosavusteinen toiminta. Hippolis. Hevosalan osaamiskeskus. Viitattu 16.1.2023. <https://www.hippolis.fi/hevosavusteinen-toiminta/>.

Hämeenaho, P. & Koskinen-Koivisto, E. (toim.) 2014. Moniulotteinen etnografia. Helsinki: Ethnos.

Hollins, B. & Shinkins, S. 2006. Managing service operations. Design and implementation. London: Sage Publications.

Hyvä tieteellinen käytäntö. 2021. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Viitattu 14.11.2022.  
<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>.

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordbald, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Aiheita-monistesarja 20/2000. Helsinki: Stakes.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. 3. Viitattu 6.2.2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf).

Ikäheimo, K. (toimi.) 2013. Karvaterapiaa. Eläinavusteinen työskentely Suomessa. Helsinki: Solution Models House.

ISO 9000 family Quality management. ISO. Viitattu 26.10.2022. <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>.

Johnston, R., Shulver, M., Slack, N. & Clark, G. 2021. Service operations management. Fifth edition. United Kingdom: Pearson.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja.

Kananen, J. 2016. Etnografinen tutkimus. Miten kirjoitan etnografisen opinnäytetyön? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 168.

Kelan kuntoutustilasto. 2021. Kela. Viitattu 16.11.2022.  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/343057/Kelan\\_kuntoutustilasto\\_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/343057/Kelan_kuntoutustilasto_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y).

Kern-Godal, A., Brenna, I., Arnevik, E. & Ravndal, E. 2016. More than just a break from treatment: How substance use disorder patients experience the stable environment in horse-assisted therapy. Libertas Academica. Viitattu 16.11.2022. <https://janet.finna.fi/>, Pubmed.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Helsinki: Art House.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Lapsivaikutusten arviointi lääkinnällisen kuntoutuksen uudistamisessa. 2020. Muistio. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaistu 6/2021. Viitattu 10.11.2022.  
<https://soteuudistus.fi/documents/16650278/81763333/Lapsivaikutusten+arviointi+l%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4llisen+kuntoutuksen+uudistamisessa.pdf/d87e5ee3-de7b-14fe-166c->

[22d843e362a6/Lapsivaikutusten+arviointi+l%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4llisen+kuntoutuksen+uudistamisessa.pdf?t=1624520457268%20https://soteuudistus.fi/documents/16650278/81763333/Lapsivaikutusten+arviointi+l%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4llisen+kuntoutuksen+uudistamisessa.pdf/d87e5ee3-de7b-14fe-166c-22d843e362a6/Lapsivaikutusten+arviointi+l%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4llisen+kuntoutuksen+uudistamisessa.pdf?t=1624520457268](https://soteuudistus.fi/documents/16650278/81763333/Lapsivaikutusten+arviointi+l%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4llisen+kuntoutuksen+uudistamisessa.pdf?t=1624520457268%20https://soteuudistus.fi/documents/16650278/81763333/Lapsivaikutusten+arviointi+l%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4llisen+kuntoutuksen+uudistamisessa.pdf/d87e5ee3-de7b-14fe-166c-22d843e362a6/Lapsivaikutusten+arviointi+l%C3%A4%C3%A4kinn%C3%A4llisen+kuntoutuksen+uudistamisessa.pdf?t=1624520457268).

Laukkanen, M. 2018. Mitä he oikein ajattelevat? Kausaalikartat tutkimusmenetelmänä. University of Eastern Finland. Number 22. Jyväskylä: Grano.  
[https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19121/urn\\_isbn\\_978-952-61-2728-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/19121/urn_isbn_978-952-61-2728-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mattila-Rautiainen, S. (toimi.). 2011. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mikä sote-uudistus? 2022. Sote-uudistus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. Valtioneuvosto. Viitattu 10.11.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Nieminen, I. 2022. Asiakaskokemuksen muodostuminen Lintupajan hevostilan hevosavusteisessa toiminnassa. Opinnäytetyö, YAMK. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysalan YAMK, kliininen asiantuntija. Viitattu 10.11.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022060716088>.

Nummenmaa, L. 2010. Tunteiden psykologia. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Palvelujen kehittäminen. 2022. Sote-uudistus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. Valtioneuvosto. Viitattu 10.11.2022. <https://soteuudistus.fi/palvelujen-kehittaminen>.

Peters, B., Wood, W., Hepburn, s. & Moody, E. 2022. Preliminary efficacy of occupational therapy in an equine environment for youth with autism spectrum disorder. Journal of autism & developmental disorders. Volume 52. Number 9.  
[https://www.researchgate.net/publication/340462176\\_Pilot\\_Study\\_Occupational\\_Therapy\\_in\\_an\\_Equine\\_Environment\\_for\\_Youth\\_With\\_Autism](https://www.researchgate.net/publication/340462176_Pilot_Study_Occupational_Therapy_in_an_Equine_Environment_for_Youth_With_Autism).

Pierce, D. 2014. Occupational science for occupational therapy. Thorofare: Slack Incorporated.

Punzo, K., Skoglund, M., Carlsson, I-M. & Jormfeld, H. 2022. Experiences of an equine-assisted therapy intervention among children with mental illness in Sweden- a nursing perspective. Issues in mental health nursing. Volume 43. Number 12.

Ratsastusterapia. Suomen ratsastajainliitto. Viitattu 24.11.2023.  
<https://www.ratsastus.fi/ratsastamaan/ratsastusterapia/>

Ratsastusterapia. Suomen ratsastusterapeutit ry. Viitattu 26.10.2022.  
<https://suomenratsastusterapeutit.fi/ratsastusterapia/>.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2021. Strategiana asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo.

Shawn, C., Dideehi, Q. & Walden, S. 2010. Customer Experience. Future trends and insights. BeyondPhilosophy.

Shawn, J., Kwan, G. & Mason, H. 2019. Positive client mind-set and rehabilitative success during hippotherapy and therapeutic riding. The journal of alternative and complementary medicine. Volume 25. Number 10.

Savin-Baden, M. & Major, C. (toim.) 2010. New Approaches to qualitative research. Wisdom and uncertainty. New York: Routledge.

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider J. 2018. This is service design doing. Applying service design thinking in the real world. A practitioners handbook. Gravenstein Highway North, Sebastopol: O`Reilly Media.

Sosiaalisuus ja kommunikointi. Hevostietokeskus. Viitattu 16.1.2023.

<https://hevostietokeskus.fi/i/hoito/kayttavymistarpeet/sosiaalisuus-ja-kommunikointi>

Sote-uudistus. 2022. Kela ja sote-uudistus. Kela. Viitattu 15.11.2022. <https://www.kela.fi/sote-uudistus>.

Terapiat. 2023. Kela. Viitattu 13.1.2023. <https://www.kela.fi/terapiat>.

Terveystieteen kansalliset laatukriteerit. 2022. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.10.2022. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/sote-arviointi-ja-tietopohja/terveydenhuollon-kansalliset-laaturekisterit>.

Tiira, K. 2019. Koirien käyttäytyminen ja persoonallisuus. Helsinki: Tammi.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press. 3. korjattu painos.

[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf)

Toimintaterapia. 2023. Toimintaterapeuttiliitto. Viitattu 13.1.2023.

<https://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/toimintaterapia/>.

Toimintaterapeutin koulutus. Toimintaterapeuttiliitto. Viitattu 9.2.2023.

<https://www.toimintaterapeuttiliitto.fi/toimintaterapeutti/>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

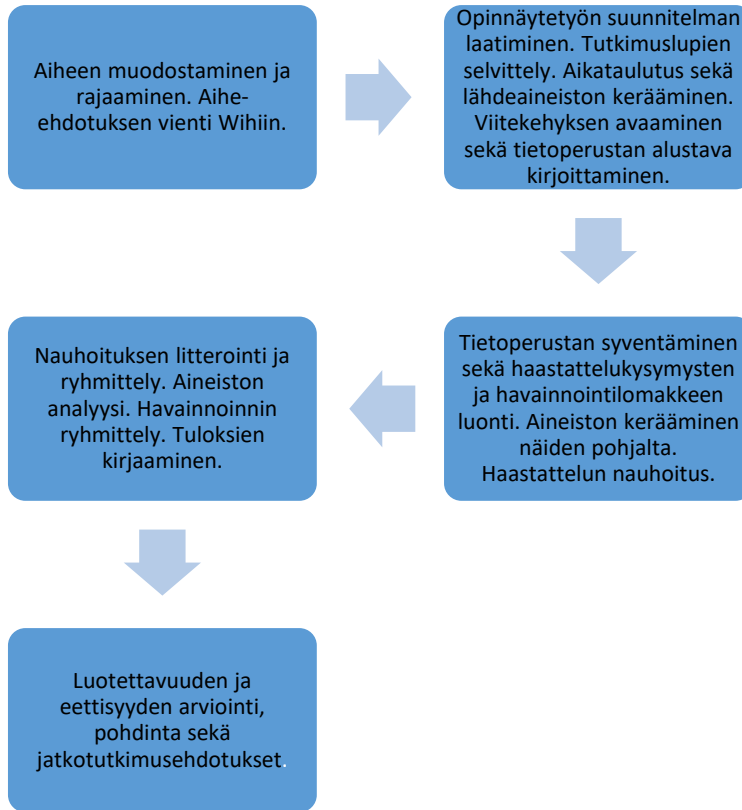
Varonen, K. 2020. Essentials of customer experience in demanding medical rehabilitation. Case study in private physiotherapy clinic. Master degree programme in rehabilitation. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.11.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020052212882>.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Viisi kertaa miksi. Innokylä. Viitattu 16.11.2023. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/viisi-kertaa-miksi>

## Liite 1. Opinnäytetyön prosessi.

## Opinnäytetyön prosessi.



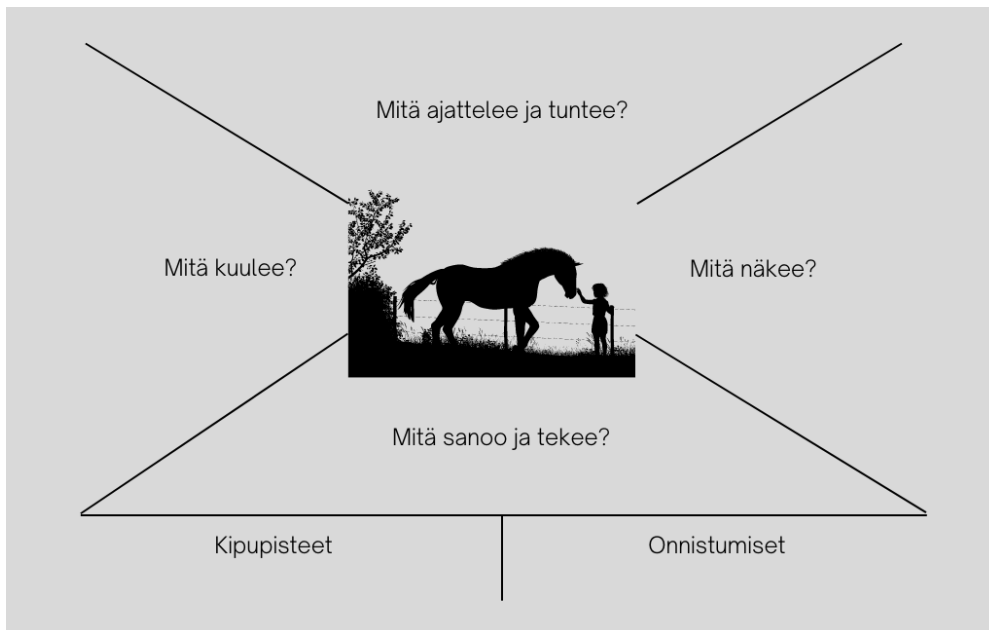
## Liite 2. Systemaattinen tiedon haku.

Hakusana	Hevosavusteinen terapia/ Equine assisted therapy/ Hippotherapy	Hevosavusteinen toimintaterapia / Equine assisted occupational therapy	Asiakaskokemus/ Customer experience	Palvelumuotoilu / Service design	Nuorten toimintaterapia / youth occupational therapy
Cinahl	0/215/207	0/3	0/50	0/907	0/47
Google scholar	33/3420	33/131	8860/67700	7960/70300	28/65
Janet	7/3/0	5/0	357/388	135/1037	34/11
PubMed	0/318/343	0/26	0/22754	0/155626	0/4671
OTSeeker	0/3/14	0/0	0/0	0/20	0/1
Cochrane Library	0/60/57	0/1	0/5	0/1	0/0

Tiedon haku rajoittui vuosille 2010–2023. Hakuehtoina oli, että tutkimus oli mielellään vertaisarvioitu ja kokonaan saatavilla.

### Liite 3. Haastattelulomake.

#### Mukailtu empatiakartasta (Empathy Mapping).



1. Millaisia ajatuksia hevosavusteinen toimintaterapia sinussa herätti?
2. Millaisia tunteita tunsit hevosavusteisen toimintaterapian aikana?
3. Millaisia fyysisiä aistimuksia koit hevosavusteisen toimintaterapian aikana? Kuulitko, näitkö, haistoitko tai tunsitko jotain erityistä? Koitko ne positiivisina vai negatiivisina kokemuksina?
4. Millaisia ajatuksia talliympäristö sinussa herätti?
5. Mikä oli mukavinta hevosavusteisen toimintaterapian aikana?
6. Tunsitko pelkoa hevosavusteisen toimintaterapian aikana? Jos tunsit, niin mitkä asiat pelottivat sinua?
7. Nousiko hevosavusteisen toimintaterapian aikana esille jotain ongelmakohtia? Mitä?
8. Miten hevosavusteista toimintaterapiaa voisi kehittää?
9. Millaisia toiveita tai odotuksia sinulla oli hevosavusteiselle toimintaterapialle? Täyttyivätkö odotukset?
10. Onko vielä jotain muuta, mitä haluaisit sanoa? Tuleeko sinulle mieleen vielä jotain muuta tästä kokemuksesta?

Koko prosessi nauhoitetaan

## Liite 5. Havainnointilomake.

Mukailtu empatiakartasta (Empathy Mapping).

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

