

Opinnäytetyö YAMK

Kulttuuriala

Soveltava taide

2019

Sari Pasanen

TAVOITTEENA KULTTUURINEN TYÖOTE

– henkilökunnan palvelupolku Toiveiden Toukola -
palvelumallissa

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuuriala

Soveltava taide YAMK

23.5.2019 | 40 sivua

Sari Pasanen

TAVOITTEENA KULTTUURINEN TYÖOTE

- henkilökunnan palvelupolku Toiveiden Toukola -palvelumallissa

Tämä opinnäytetyö on tutkimus kulttuurisen työotteen juurtumisesta Toiveiden Toukola -hankkeessa. Toiveiden Toukola oli kehittämishanke, joka toteutettiin Tampereella tammikuussa 2018 avautuneen Palvelukoti Toukolan asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan parissa. Työn tilasi Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelulinja ja sen toteutti Tampereen taidekasvatusyhdistys ry. Hankkeessa työskenteli kaksi taiteilija-kehittäjää.

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tukea uuden palveluasumisyksikön matkaa kohti kulttuurisesti aktiivista, osallistavaa ja osallistuvaa yhteisöä. Tähän pyrittiin taiteellis-kulttuurisella muutosprosessilla, jossa tuettiin henkilökunnan aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta ja osallisuutta kulttuuritoiminnan toteuttamisessa. Hankkeen kuluessa kehittämistehtävää kuvaamaan muodostui käsite kulttuurinen työote.

Kehittämistyön lähestymistavaksi valittiin palvelumuotoilu. Hankkeessa toteutettiin henkilökunnan palvelupolku, joka koostui erilaisista kulttuurisen työotteen juurtumiseen tähtäävistä toimintamalleista. Kehittämistoimintaan liittyvän tutkimustoiminnan tavoitteena on tarkastella henkilökunnan näkökulmasta palvelupolun sisältöjen toimivuutta, soveltuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta kulttuurisen työotteen juurruttajina. Henkilökunnan kokemuksia palvelupolusta kartoitettiin teema-haastatteluilla syksyllä 2018 ja saatu aineisto analysoitiin induktiivisella eli aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön tietoperusta koostuu palvelumuotoilun ja kulttuurisen vanhustyön kirjallisuudesta.

Tutkimuksen tuottamaan tietoon nojautuen ja palvelumallin prosessia palvelumuotoilun teoriaan peilaten, tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Toiveiden Toukola -hankkeessa luotua, henkilökunnan kulttuurisen työotteen juurtumiseen tähtäävää palvelupolkua.

ASIASANAT:

Taiteilija-kehittäjä, soveltava taide, palvelumuotoilu, palvelupolku, kulttuurinen työote, tehostettu palveluasuminen

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Culture and Arts, Applying Arts

23.5.2019 | 40 pages

Sari Pasanen

CULTURAL WORKING APPROACH AS A GOAL

- a service path for staff in the Toiveiden Toukola service model

This thesis is a study on establishing a cultural working approach in the Toiveiden Toukola [Toivola of Wishes] project. Toiveiden Toukola was a development project conducted among the residents, family members and staff of the Toukola service home, which was opened in Tampere, Finland in January 2018. The work was commissioned by the City of Tampere's Services for the elderly and implemented by the Tampereen taidekasvatus ry [Tampere association for arts education]. Two artist/developers worked in the project.

The purpose of the development project was to support the development of a new service housing unit into a culturally active community encouraging involvement and including participation. In order to achieve this, an artistic/cultural change process was carried out. The process supported the staff's activity, personal initiative and involvement in implementing cultural activities. As the project progressed, the concept of *cultural working approach* was formed to describe the development task.

Service design was selected as the approach used in this development work. The project involved creating a service path for staff consisting of various operating models aiming at integrating the cultural working approach into the activities of the service home. The goal of the research activities related to the development project was to examine the functionality, applicability and appropriateness of the contents of the service path in establishing the cultural working approach from a staff perspective. The experiences of staff on the service path were explored with theme interviews in the autumn of 2018, and the obtained material were analysed by using content analysis. The knowledge base of this study consisted of literature on service design and cultural activities implemented in work with older people.

Based on the knowledge produced in this study and reflecting the service path process on the theory of service design, the aim of this thesis was to develop a functional version of the Toiveiden Toukola service model.

KEYWORDS:

Artist/developer, applying arts, service design, service path, cultural working approach, intensive sheltered housing

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KULTTUURINEN TYÖOTE TEHOSTETUSSA PALVELUASUMISESSA	8
2.1 Tehostettu palveluasuminen ja kulttuuritoiminta	8
2.3 Kulttuurinen työote	9
2.4 Kulttuurisen työotteen juurtumisen edellytykset ja haasteet	11
3 PALVELUMUOTOILU	12
3.1 Palvelumuotoilun lähtökohdat	12
3.2 Palvelumuotoiluprosessi	12
3.3 Palvelupolku	14
4 TOIVEIDEN TOUKOLA - PALVELUMALLI	15
4.1 Toimeksiantajan visio	15
4.2 Tutkimus- ja suunnitteluvaihe	15
4.3 Kulttuurisen työotteen palvelupolku	17
4.3.1 Kulttuuristen toimintamallien juurruttaminen	18
4.3.2 Kulttuurisen työotteen mahdollistavan ympäristön luominen	20
4.3.3 Kulttuuritoimintaa tukevien rakenteiden luominen	21
4.4 Arviointivaihe	23
5 TUTKIMUS	24
5.1 Tutkimustehtävä	24
5.2 Aineistonhankinta	24
5.3 Aineiston käsittely ja analysointi	26
5.4 Tutkimuksen eettisyys	27
6 TULOKSET	29
6.1 Kulttuuriset toimintamallit	29
6.2 Kulttuurisen työotteen mahdollistavan ympäristön luominen	31
6.3 Kulttuuritoimintaa tukevien rakenteiden luominen	32
6.4 Palvelupolun prosessi	35
7 POHDINTA	37

LÄHTEET	41
----------------	-----------

KUVAT

Kuva 1. Yleinen palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 7).	13
Kuva 2. Kulttuurisen työtteen palvelupolku.	17

TAULUKOT

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.	27
--	----

1 JOHDANTO

Toiveiden Toukola oli soveltavan taiteen kehittämishanke, joka toteutettiin 14.12.2017–30.9.2018 välisenä aikana Tampereella Palvelukoti Toukolan asukkaiden, omaisten ja henkilökunnan parissa. Hankkeen tilasi Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelulinja ja sen rahoitus myönnettiin palvelulinjan koulutusvaroista sekä Tampereen kaupungin ikäihmisten virkistysrahastosta. Hankkeen toteutti Tampereen taidekasvatusyhdistys ry ja siinä työskentelivät taiteilija-kehittäjinä teatteri-ilmaisun ohjaajat Sari Pasanen ja Jarmo Skön.

Palvelukoti Toukola on Koukkuniemen vanhainkotialueella sijaitseva tehostetun palveluasumisen yksikkö, joka avasi ovensa tammikuussa 2018. Yksikössä on neljä kaupungin ja neljä yksityisen palveluntarjoajan ylläpitämää ryhmäkotiä. Kehittämishanke toteutettiin kaupungin ryhmäkodeissa ja kehittämishankeraportissani viittaa Palvelukoti Toukolalla näihin neljään ryhmäkotiin. Kaupungin ryhmäkodeissa työskentelee 50 henkilökunnan jäsentä ja niissä asuu 60 ympärivuorokautista hoivaa kaipaavaa ikäihmistä.

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tukea Palvelukoti Toukolan matkaa kohti kulttuurisesti aktiivista, osallistavaa ja osallistuvaa yhteisöä. Tähän pyrittiin taiteellis-kulttuurisella muutosprosessilla, jossa tuettiin henkilökunnan aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta ja osallisuutta ryhmäkotien arjen sisältöjen luomisessa sekä kulttuuritoiminnan toteuttamisessa heidän omia persoonallisia voimavarojaan hyväksikäyttäen. Hankkeen kuluessa tätä kehittämistehtävää kuvaamaan muodostui käsite kulttuurinen työote. (Pasanen & Skön 2018). Uuden käsitteen valossa hanke tähtäsi henkilökunnan kulttuurisen työotteen juurruttamiseen.

Kehittämistyön lähestymistavaksi valikoitui palvelumuotoilu, joka on kokonaisvaltainen ja inhimillinen kehittämisen menetelmä. Palvelumuotoilun tarjoama asiakasymmärrys, monipuoliset työmenetelmät ja yhteiskehittäminen luovat hyvät lähtökohdat palvelujen kehittämiselle. (Ahonen 2017, 25.) Kehittämistehtävä toteutettiin palvelumuotoiluprosessina, jossa henkilökunnalle luotiin kulttuurisen työotteen vahvistumista tukeva palvelupolku. Palvelupolku on palvelumuotoilun työmenetelmä, joka kuvaa kaikki asiakkaan kokemat palvelut vaiheen alusta tarpeen ja tietoisuuden syntymisestä sen loppuun ja palvelun koettuun hyötyyn saakka (Ojasalo ym. 2018, 73).

Palvelupolku koostui erilaisista kulttuurisen työotteen lisäämiseen tähtäävistä kokonaisuuksista, joita olivat: 1. kulttuuristen toimintamallien juurruttaminen 2. kulttuuritoimintaa tukevien rakenteiden luominen ja 3. kulttuurisen työotteen mahdollistavan ympäristön luominen. Hankkeen kohderyhmiä olivat henkilökunnan lisäksi asukkaat ja omaiset, mutta varsinainen kehittämistyö toteutettiin henkilökunnan parissa.

Kehittämistyöhön liittyvän tutkimustoimintani tavoitteena on tarkastella henkilökunnan näkökulmasta palvelupolun sisältöjen toimivuutta, soveltuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta kulttuurisen työotteen juurruttajina. Käytin tutkimukseni aineistokeruumenetelmänä teemahaastattelua ja aineiston analysointimenetelmänä induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tarkastelin aineistoa seuraavien tutkimuskysymysten valossa: 1. Ovatko hankkeessa toteutetun henkilökunnan palvelupolun toimintamallit lisänneet henkilökunnan kulttuurista työotetta? 2. Miten toimintamallit ovat lisänneet henkilökunnan kulttuurista työotetta? 3. Miten toimintamalleja voisi kehittää paremmin henkilökunnan kulttuurista työotetta vahvistaviksi?

Kehittämishankeraporttini tarkoituksena on myös Toiveiden Toukola -hankkeessa luodun palvelumallin ja palvelupolun kehittäminen. Henkilökuntahaastattelujen perusteella tavoitteeni on nostaa esiin palvelupolun vahvuuksia, kehittämistarpeita ja konkreettisia kehittämisehdotuksia. Pyrin raportissani myös sitomaan palvelupolun vahvemmin palvelumuotoiluun teoriaan. Tietoperustani koostuu palvelumuotoiluun ja kulttuurisen vanhustyön kirjallisuudesta. Raporttini rakentuu dialogina valitsemani viitekehyksen, henkilökunnan haastattelujen sekä taiteilija-kehittäjän roolista nousevien näkemyksieni välille.

Tehdyn työn dokumentointi ja julkisuus mahdollistavat uudenlaisen ammatillisen tiedon tuottamisen, joka puolestaan toimii hyvänä perustana tuleville kehittämishankkeille (Ojasalo ym. 2009, 19.) Toivon raporttini tuovan uusia näkökulmia ja tuoreita havaintoja vanhustyössä toteutettavien kehittämishankkeiden tarpeisiin.

2 KULTTUURINEN TYÖOTE TEHOSTETUSSA PALVELUASUMISESSA

2.1 Tehostettu palveluasuminen ja kulttuuritoiminta

Tehostettua palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista (Kuntaliitto 2017). Tampereen kaupungin tehostettuun palveluasumiseen kuuluu ympärivuorokautinen perusturva, joka tarkoittaa henkilökohtaisten tarpeiden mukaista hoitoa, hoivaa, apua, ohjausta ja tukea palvelukodin henkilöstöltä. Palveluihin kuuluu myös osallistumisen mahdollisuus toimintakyvyn mukaan arjen elämään, askareisiin, harrastuksiin ja ulkoiluun. Asukkaan tarve kartoitetaan kuukauden sisällä muutosta palvelu- ja hoitosuunnitelmaan yhteistyössä henkilökunnan, asukkaan ja omaisten kanssa. Asukas saa myös omahoitajan, joka vastaa yhteistyöstä omaisten ja viranomaisten kanssa. (Tampereen kaupunki 2018a.)

Tehostetun palveluasumisen virike- ja kulttuuritoiminta voi olla useiden eri henkilöiden ja tahojen tuottamaa. Yleensä toimintaa toteuttavat virike- ja kulttuuriohjaajat, mutta viriketoiminnan henkilöstön puuttuessa toiminnasta voivat olla vastuussa talon johtaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti tai lähihoitajat. Viime vuosina vapaaehtoisten määrä vanhustyön kentällä on myös lisääntynyt sekä omaisten rooli viriketoiminnassa korostunut. Palvelutaloissa käy myös ulkopuolisia esiintyjä, joita tilataan erityisesti juhlapäiviksi. Esiintyjät voivat olla kahvipalkalla tulevia harrastajia, vapaaehtoisia tai palkattuja ammattitaiteilijoita. Usein tehostetun palveluasumisen kulttuuritoiminta tarkoittaa kuitenkin henkilökunnan järjestämiä tuokioita, joissa lauletaan, pelataan pelejä, askarrellaan, tehdään käsitöitä, kuunnellaan musiikkia tai muistellaan. Tästä toiminnasta poikkeava ohjelma, kuten teatteriesitysten valmistaminen tai runokerho, on usein riippuvainen virikevastaavan koulutuksesta, motivaatiosta ja ennakkoluulottomasta asenteesta. Kulttuuritoimintaa toteutetaan usein viikko-ohjelmaan kuuluvana ryhmätoimintana ja vuodenaikajuhlien yhteydessä. (Varho 2010, 32–34.)

Tehostetussa palveluasumisessa asuvien ikäihmisten fyysinen ja henkinen kunto vaihtelee suuresti, mikä vaikuttaa heille tarjottavaan kulttuuritoimintaan. Asukkailla on pitkäaikaissairauksien lisäksi näkemiseen, kuulemiseen ja liikuntakykyyn liittyviä vaikeuksia.

Osa ikäihmisistä on menettänyt toimintakykynsä pitkälle edenneen, dementoivan sairau-
den seurauksena. Sairauksien vuoksi ikäihmiset voivat olla masentuneita, ahdistuneita
ja levottomia. Osalla voi olla puheen tuottamisen vaikeutumisen myötä vuorovaikutuk-
sellisia haasteita toisten asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Toisilla puolestaan saat-
taa huonosta kunnosta huolimatta olla edelleen vahva oma tahto ja henkinen vireys.
(Hartikainen 2009, 51–52.) Toimintakyvyn laskiessa ikäihmisille tulee ensisijaisesti jär-
jestää ohjelmaa palvelutalon sisällä, sillä harva asukkaista jaksaa lähteä tai pystyy läh-
temään teatteriin tai konserttiin. Osastoilla järjestettävää ohjelmaa tuleeikin lisätä merkit-
tävästi. (Varho 2010,37.) Tavoittaakseen kaikki asukkaat on kulttuuritoiminnan oltava
myös monipuolista. Asukkaiden kunto vaihtelee aktiivisista ja toimeliaista ikäihmisistä
muistisairaisiin ja vuodepotilaisiin, jotka eivät pysty osallistumaan ryhmätoimintaan
(emt., 37).

2.3 Kulttuurinen työote

Hankkeen aikana työparini Jarmo Skön tiivisti hankkeen kehittämistehtävän kulttuurisen
työotteen käsitteeksi. Kulttuurinen työote tarkoitti hankkeessa henkilökohtaista tapaa to-
teuttaa työtään siten, että oman persoonan mielenkiinnon kohteiden, harrastusten, taito-
jen ja kykyjen on mahdollista olla ponnahduslautana kulttuuritoiminnan toteuttamiselle.
Kulttuurinen työote ei edellytä taiteen menetelmäosaamista, sillä siinä ei ole kyse kor-
keakulttuurista. Kulttuurinen työote tarkoittaa, että kulttuuri on sisäänrakennettuna kai-
kessa työskentelyssä ja kaikkien toimenkuvissa. (Pasanen & Skön 2018.)

Kulttuurinen työote vaikuttaa raporttia kirjoittaessani olevan vanhustyön kentällä melko
tuore käsite. Maarit Lappalainen on käyttänyt käsitettä opinnäytetyössään, jossa kulttuu-
rinen työote tarkoitti siirtymistä viriketuokioista pysyvään kulttuuriseen työotteeseen eli
arjen kulttuuriin. Arjen kulttuuria löytyy esimerkiksi musiikista, käsitöistä, liikunnasta,
puutarhanhoidosta ja sanaristikoista. Kun arjen kulttuuri yhdistetään hoitajien työhön,
pystytään kulttuuria hyödyntämään osana hyvää ja laadukasta hoitoa. (Lappalainen
2015, 8.)

Kulttuurista työotetta enemmän vanhustyön yhteydessä on käytetty sosiokulttuurisen
työotteen ja sosiokulttuurisen innostamisen käsitteitä. Karpalo-projektin koordinaattori ja
perushoitaja Kaija Öystilän (Korkalo & Mustanoja 2012, 5–6) mukaan sosiokulttuurinen
työote tarkoittaa työskentelyä ikäihmisen voimavaroja, osallistumista ja kuulluksi tule-
mista tukien, jolloin ikäihmiset nähdään yksilöllisinä ja aktiivisina toimijoina ja kulttuurin

tuottajina. Sosiokulttuurinen innostaminen tarkoittaa tavoitteellista toimintaa, jonka tarkoituksena on saada ihminen aktiivisena toimijana elämään omannäköistään elämää. Sosiokulttuurisen innostamisen kontekstissa tehostetun palveluasumisen kulttuuritoiminta voidaan jakaa kylmään ja lämpimään maailmaan. Kylmässä maailmassa toiminnan lähtökohdista on hoitajien osaaminen ja kiinnostus. Siellä tarjotaan asukkaille hoitajien suunnittelemaa tekemistä, johon ikäihminen ei itse ole voinut vaikuttaa. Osallistuminen tapahtuu hoitajien ehdoilla. Lämpimässä maailmassa korostuu ikäihmisten osallisuus, sillä toiminta lähtee heidän tavoitteistaan, toiveistaan ja mieltymyksistään. (Kurki 2008.)

Lappalaisen käsitys kulttuurisen työotteen sisällöstä ja sen merkityksestä hoitotyölle vastaa eniten hankkeessa syntyneitä ymmärrystämme kulttuurisen työotteen käsitteestä. Kummassakin on korkeakulttuurin sijaan kyse arjen kulttuurista, vaikkakin hankkeesamme käsitettä leimaa henkilökuntalähtöisyys. Suhteessa sosiokulttuuriseen innostamiseen ja sosiokulttuuriseen työotteeseen henkilökuntalähtöisyys on puolestaan suurin käsitteitä erottava tekijä. Onko sosiokulttuurisen innostamisen ja sosiokulttuurisen työotteen asukaslähtöisyys kuitenkin aina tarkoituksenmukaisin tapa lähestyä vanhustyön kulttuuritoimintaa? Hoivayksiköiden ikäihmisillä on harvoin vahvoja mielipiteitä virikeohjelman sisällöstä. Ohjelmatoivomuksia kysyttäessä vastaukseksi saadaan useimmiten ”juuri sitä ohjelmaa, mitä täällä jo on”. (Varho 2010, 35.) Oma lukunsa ovat asukkaat, jotka eivät toimintakyvyn heikkenemisen myötä enää lainkaan pysty ilmaisemaan toiveitaan kulttuuritoiminnalle.

Voisiko tarkoituksenmukaisinta olla, että yhdistäisimme lämpimän ja kylmän maailman? Voiko kulttuuritoimintaa toteuttaa sekä ikäihmisten että henkilökunnan ehdoilla? Vanhuus ei tarkoita, että elämästä pitäisi jättää pois uudet kokemukset, uuden oppiminen ja elämän yllätyksellisyys. Henkilökunta on tehostetun palveluasumisen arjen rikastuttamisessa piilotettu voimavara, joka omaa valtavan määrän persoonallisia taitoja, lahjoja, ideoita, mielenkiinnon kohteita ja kykyjä. Asukkaan toiveita kuuntelevan mutta myös persoonansa ja voimavaransa peliin heittävä henkilökunnan on mahdollista luoda palveluasumisen arjesta sekä asukkaiden että heidän hoivastaan vastaavien henkilöiden näköistä. Onkin mielestäni perusteltua pohtia, kenen lähtökohdista kulttuurista toimintaa on kulloinkin tarkoituksenmukaisinta toteuttaa.

2.4 Kulttuurisen työotteen juurtumisen edellytykset ja haasteet

Hoitohenkilökunnan mukaan saaminen on oleellinen tekijä hoivaorganisaatioiden kulttuuritoiminnan lisäämisessä (Varho 2010, 38). Kulttuurisen työotteen juurtumista edistävät esimiehen ja yhteisön tuki sekä kulttuurimyönteinen ilmapiiri. Erityisesti johdon asenteella on suuri rooli kulttuurin toteuttamisessa ja juurruttamisessa. (Lappalainen 2015, 8.) Esimiehiltä tarvitaan ymmärrystä ja oivallusta, että muullakin kuin hoidollisella osaamisella on merkitystä (Rosenlöf 2014, 12).

Henkilökunnan asenteilla on suuri merkitys kulttuurisen työotteen juurtumiselle. Hoiva-kentältä voi löytyä epäileviä ennakoasenteita kulttuuria, taidetta ja taiteen hyvinvointivaikutuksia kohtaan (Varho 2010, 39). Esteeksi kulttuurisen toimintatavan juurtumiselle esitetään usein resurssien vähyyttä ja aikapulaa (Lappalainen 2015, 9). Hoitohenkilökunnan kiire ja työn raskas luonne johtavat kulttuurin sivuuttamiseen, sillä henkilökunta kokee olevansa jo nyt tiukoilla työtehtäviensä takia. Kulttuuri- ja taidemenetelmien ”opiskelu” ja omaan työhön sisällyttäminen voidaan siksi kokea ylitsepääsemättöminä ponnistuksina ja ylimääräisenä työnä, johon ei ole aikaa fyysisten hoitotoimenpiteiden lisäksi. Myös asukkaat voivat asettaa esteitä kulttuurisen työotteen juurtumiselle. He voivat vierastaa taidetta ja kulttuuria tai kokea omat kykynä riittämättömiksi. Usein asukkaiden huonontunut kunto voi estää osallistumisen taiteen tekemiseen. (Varho 2010, 38–39.)

Kulttuurinen työote kaipaa juurtuakseen asennemuutosta. Kulttuurinen työote saavutetaan, kun taiteen ja kulttuurin hyvinvointia tuottavia ominaisuuksia ei enää kyseenalaiteta, vaan taide ja kulttuuri ovat luonteva ja olennainen osa päivän ohjelmaa. Taide ja kulttuuri näkyvät työvuorosunnittelussa ja henkilökunnan toimenkuvissa eikä luovuus hautaudu kaavamaiseen hoitorytmiin tai yksikön sisäisiin esteisiin. (Lappalainen 2015, 8–9.)

3 PALVELUMUOTOILU

3.1 Palvelumuotoilun lähtökohdat

Palvelumuotoilu on tapa lähestyä palveluiden kehittämistä. Se on kokonaisvaltainen ja inhimillinen kehittämisen menetelmä, jonka lähtökohdana ovat asiakasymmärrys, yhteiskehittäminen, visuaalisuus ja iteratiivisuus (Ahonen 2017, 37). Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoima, jolla palvelun kehittäjä voi syventää omaa osaamistaan ja rakentaa toimintaympäristöönsä paremmin sopivia työmenetelmiä ja -välineitä (Tuulaniemi 2011, 30).

Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun ydin. Asiakasymmärrys tarkoittaa sitä, että palvelun kehittäjän on ymmärrettävä todellisuus, jossa palvelujen kohteena olevat asiakkaat elävät ja toimivat (emt., 35). Asiakasymmärryksen perusteella luodut palvelut vastaavat tehokkaasti asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Palvelumuotoilu perustuu yhteiskehittämiseen, joka tarkoittaa kaikkien osapuolten osallistumista palvelun kehittämistyöhön. Osapuolia voivat olla palvelun tuottaja, tarjoaja, asiakkaat ja sidosryhmät. Yhteiskehittämisen tuloksena syntyy palveluja, joita on mietitty monesta eri näkökulmasta ja monien tarpeiden perusteella. (Ahonen 2017, 37–45.)

Palvelumuotoiluprosessi etenee iteratiivisesti eli toistaen prosessin osia sovittujen raamien – kuten aikarajan ja budjetin – sisällä, kunnes haluttu tavoite tai taso on saavutettu ja toiminta on vision ja tavoitteiden mukaista. Iteratiivisuus on palvelumuotoilussa laatu-työn mahdollistaja. Visuaalisten työmenetelmien avulla kehittämisestä tulee hallitumpaa, helpompaa ja tuloksellisempaa, sillä abstraktit palvelut tuodaan nähtäviksi erilaisten työmenetelmien avulla. (Emt., 37.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelun kehittäminen on aina luonteeltaan ainutkertaista. Siksi on mahdotonta kuvata ja määritellä palvelumuotoilun prosessia kaavamaisesti eteneväksi malliksi, joka toimisi kaikenlaisten palvelujen kehittämisessä. Yleinen palvelumuotoiluprosessi on yksi tapa hahmottaa palvelun kehittämismallia, sillä se pyrkii huomioimaan koko prosessin mah-

dollisimman kattavasti. Todellisuudessa mukaan tulevat myös palveluorganisaation käytännön realiteetit, jotka on syytä ottaa huomioon jo prosessin alkuvaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 55–56.)



Kuva 1. Yleinen palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 7).

Palvelumuotoiluprosessin määrittelyvaiheen tavoitteena on luoda ymmärrys palveluorganisaatiosta ja sen tavoitteista (emt., 126.) Vaiheen aluksi palvelumuotoilun tilaaja määrittelee palvelumuotoilulle tarkoituksen, vision ja tavoitteet, joita lähdetään palvelumuotoiluprosessin avulla toteuttamaan. Vaiheessa luodaan myös kokonaiskatsaus kaikkien prosessin osapuolten tarpeisiin, toiveisiin, visioon ja tavoitteisiin. Ymmärrys näille luo pohjan, tavoitteen ja tarkoituksen työlle. (Ahonen 2017, 78.)

Tutkimusvaiheen aikana rakennetaan ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. Asiakasymmärryksen kasvattaminen eli tutkimus kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista on yksi palvelumuotoilun kriittisistä vaiheista. Tässä vaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Palvelut suunnitellaan vastaamaan käyttäjien tarpeita ja toiveita. Ymmärrystä voidaan rakentaa haastatteluja, keskusteluja ja asiakastutkimuksia hyödyntäen. Vaiheessa tarkennetaan myös palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. (Tuulaniemi 2011, 56–61.)

Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja suunnitteluhaasteeseen ja testataan niitä nopeasti asiakkaiden kanssa. Ideoinnin tavoitteena on kehittää kriittikittömästi mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia, jonka jälkeen ideoita karsitaan ja yhdistetään. Ideointikierroksia voidaan tarvittaessa toistaa. Konseptissa ku-

vataan palvelun suuret linjat yksittäisten ideoiden sijaan. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, johon on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet. Visualisoimalla prosesseja voi kuvata yksinkertaisin tavoin ja ymmärrettävästi. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Tuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Arviointivaihe on prosessin kokonaisuuden onnistumisen arviointia, jonka jälkeen palvelua voidaan vielä hioa saatujen kokemusten mukaan. (Emt., 56.)

3.3 Palvelupolku

Palvelumuotoiluprosessissa luodaan palvelukonsepti, joka koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta (Tuulaniemi 2011, 78). Palvelupolku on kuva tai kartta, joka kuvaa kaikki asiakkaan kokemat vaiheet alun tarpeen ja tietoisuuden syntyisestä sen loppuun ja palvelun koettuun hyötyyn saakka. Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja kontaktipisteistä, joita ovat esimerkiksi palveluympäristö, ihmiset, esineet ja toimintatavat. Niitä kaikkia voidaan palvelumuotoilun keinoin kehittää. (Ojasalo ym. 2018, 73–74.) Palvelupolku jakaa kehittämisen tarpeen mukaan pienempiin osiin, jolloin kehittämisestä tulee helpompaa (Ahonen 2017, 85). Visualisoimalla prosesseja voi myös kuvata yksinkertaisin tavoin ja ymmärrettävästi (Tuulaniemi 2011, 78). Työstin raporttiani varten hankkeen palvelupolusta visuaalisen kartan, jotta monitasoisen palvelupolun eteneminen olisi helpommin hahmotettavissa. Hankkeen aikana emme visualisoineet palvelupolkua kuvaksi tai kartaksi, vaan käytimme prosessin etenemisen työvälineenä toimintasuunnitelmaa. Toimintasuunnitelma ei ollut julkinen dokumentti eikä sitä jaettu henkilökunnalle.

4 TOIVEIDEN TOUKOLA - PALVELUMALLI

4.1 Toimeksiantajan visio

Toiveiden Toukola -hanke sai alkusysäyksen huhtikuussa 2017, jolloin tapasimme työparini kanssa Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelulinjan kehittämispäällikö Marjut Lindellin. Lindell esitteli tapaamisessa palveluvision kehittämishankkeelle, jonka kohteena oli vuoden 2018 alussa avautuva Palvelukoti Toukola. Kehittämishankkeen tarkoitus oli keskittyä asukkaiden hyvinvoinnin ja viihtyvyyden parantamiseen, mutta toimia tässä vahvassa yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Henkilökunta rekrytoitaisiin Toukolaan sisäisellä haulla, jolloin tulevat työntekijät saattaisivat taustoiltaan olla hyvin erilaisista hoivaorganisaatioista. Tulevalla henkilökunnalla saattaisi myös olla hyvin erilaisia käsityksiä kulttuuritoiminnasta tai omasta roolistaan sen toteuttajana. Kehittämistyön tavoitteena oli tukea henkilökuntaa mieltämään kulttuuritoiminta osaksi työkuvaansa ja rohkaista heitä tekemään työtään omasta persoonastaan käsin. Kehittämistyön lähtökohta oli haastaa henkilökuntaa lunastamaan palvelulupauksiaan.

4.2 Tutkimus- ja suunnitteluvaihe

Tapaamisen jälkeen työstimme palveluvision pohjautuen hankkeen alustavan toimintasuunnitelman, joka sisälsi kehittämistyön lähtökohdan ja lähestymistavan, tavoitteet, hyödyt, kohderyhmän, sidosryhmät, taloudelliset ja ajalliset resurssit sekä arviointimenetelmät (Pasanen & Skön, 2017). Palvelumuotoilu hahmottui kehittämistyöhön soveltuvaksi lähestymistavaksi toiminnan edellyttämän henkilökuntayhteistyön kautta. Palvelumuotoilun tarjoama asiakasymmärrys, monipuoliset työmenetelmät ja yhteiskehittäminen loivat hyvät puitteet palvelupolun kehittämiseksi.

Palvelumallin tutkimus- ja suunnitteluvaihe alkoivat hankkeessa samanaikaisesti henkilökuntatyöpajoilla joulukuussa 2017. Työpajan sisältöjä olivat uusiin työkavereihin tutustuminen, hankkeen ja sen kehittämistehtävän sisältöihin perehtyminen sekä luvan antaminen kulttuuritoiminnalle. Käytimme tutkimusvaiheessa asiakasymmärryksen tiedonkeruumenetelminä Toiveiden Koti -hankkeen tausta-aineistoa, työpajojen toiminnallisia harjoitteita, palautekyselyä ja osallistumista henkilökunnan arkeen palvelutalon avauduttua. Kokemuksemme Toiveiden Koti -hankkeesta ja hankkeessa luomamme

aineisto loivat asiakasymmärryksemme pohjan. Henkilökunnan toiveet, tarpeet ja resurssit suhteessa kulttuuritoiminnan toteuttamiseen olivat meille entuudestaan tuttuja.

Käytimme työpajoissa toiminnallisia harjoitteita syventääksemme asiakasymmärrystämme henkilökunnan odotuksista, tarpeista ja tavoitteista suhteessa kehittämistehtävään. Word Cafe –harjoitteessa henkilökunta pohti pienryhmissä vastauksia kysymyksiin: 1. Millaisessa ryhmäkodissa haluan itse työskennellä? 2. Miten otamme asukkaat vastaan? 3. Mitä haasteita ryhmäkodin kulttuuritoiminnassa voi ilmaantua ja miten ne voi ratkaista. 4. Kulttuurinen toiminta Toukolassa, mitä se voisi olla? Mitä konkreettisia työkaluja/ materiaaleja voisi tarvita? Word Cafe – harjoitteen avulla aloitimme myös Toukolan kulttuuritoiminnan ja siihen tarvittavien välineiden yhteistoiminnallisen suunnittelun. Työpaja oli myös ensimmäinen askel kohti kulttuurista työtettä, sillä esitimme henkilökunnalle kysymyksen ”Mitä sinä haluaisit tehdä?”. Pyysimme heitä pohtimaan harrastuksiaan, taitojaan ja kykyjään, joita he voisivat tuoda osaksi ryhmäkotiensa kulttuuritoimintaa.

Tutkimusvaiheen päätyttyä asiakasymmärrystämme määritteli kirjava joukko huomioita. Henkilökunta nosti työpajoissa esiin esteitä kulttuuritoiminnan toteuttamiselle ja näistä merkittävimiksi nousivat liian pienet resurssit sekä oman työyhteisön tuen puute. Aiemmasta kokemuksesta tiesimme kummankin olevan todellisia huolia. Työntekijät saapuivat Toukolaan erilaisista hoivaorganisaatioista ja heillä oli hyvin erilaisia kokemuksia kulttuuritoiminnan toteuttamisesta. Osalle kulttuuritoiminta kaikkienensa oli täysin uutta. Toukola joutuisi kevään aikana luomaan toimintakulttuurinsa täysin alusta ja luomamme palvelupolun olisi pakko mukautua tähän prosessiin. Tehtävämme oli siis edetä palvelukodin tilannetta ja henkilökunnan voimavaroja kuunnellen. Työpajan päätteeksi toteutetun kyselyn mukaan henkilökunta suhtautui kehittämistehtävään monipuolisesti aina innosta ja mielenkiinnosta epäuskoon. Kyselyistä nousi esiin myös toiveikkuus: ”Kunpa tehtäisiin asioita oikeasti eri tavalla ja oltaisiin erilaisia”.

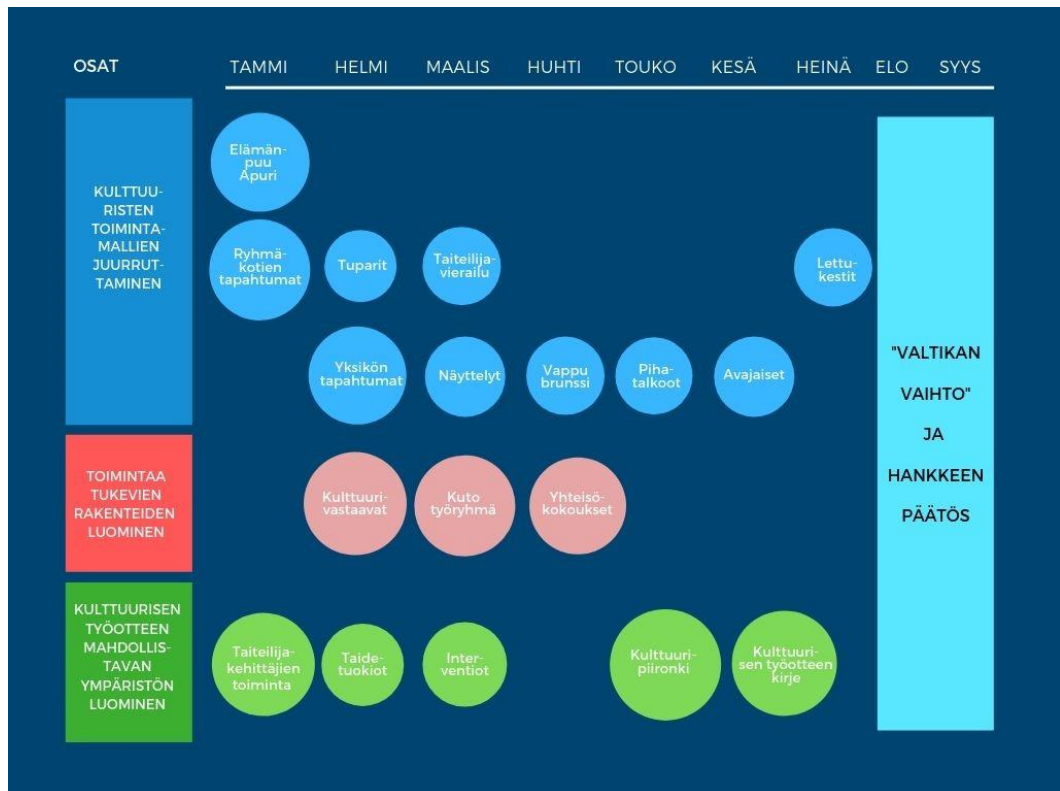
Suunnitteluvaiheen ideoinnin tavoitteena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia kehittämisen kohteena olevaan ongelmaan (Tuulaniemi 2011, 78). Kulttuurista työtettä tukevia toimintaideoita olimme saaneet jo henkilökunnalta ja jatkoimme ideointia niiden pohjalta unohtamatta Toiveiden Koti – hankkeen toimiviksi osoittautuneita toimintamalleja. Lopullisesta idearyppästä valitsimme palvelupolkuun sisällöt, joiden koimme eniten tukevan kehittämistehtävän toteutumista.

4.3 Kulttuurisen työotteen palvelupolku

Seuraavaksi työstimme kehittämistehtävän, asiakasymmärryksen sekä valittujen ideoiden pohjalta palvelukonseptin. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, johon on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet siten, että siitä saadaan yhteinen ymmärrys, millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan ja miten se vastaa asiakastarpeeseen (Tuulaniemi 2011, 83.) Raporttiani varten visualisoimani palvelupolku pilkkoo kehittämistehtävän kolmeksi kokonaisuudeksi:

1. Kulttuuristen toimintamallien juurruttaminen
2. Kulttuuritoimintaa tukevien rakenteiden luominen
3. Kulttuurisen työotteen mahdollistavan ympäristön luominen

Kokonaisuudet sekä niiden sisältämät palvelutuokiot ovat kartassa kronologisessa toteutusjärjestyksessä. Kokonaisuudet ovat selkeyden vuoksi värikoodattu.



Kuva 2. Kulttuurisen työotteen palvelupolku.

4.3.1 Kulttuuristen toimintamallien juurruttaminen

Pyrimme palvelupolussa juurruttamaan Toukolaan kulttuurisia toimintamalleja, joita olivat Elämänpuu-juliste, Kuka minä olen – apuri, ryhmäkotikohtainen tapahtumatuo- tando ja palvelukodin tapahtumatuo- tando. Toiminnan tavoitteena oli juurruttaa toimintamallit ryhmäkotien ja yksikön pysyviksi käytänteiksi.

Elämänpuu on Tampereen kaupungin tuottama juliste, johon ikäihminen voi kirjata itselleen merkityksellisiä asioita, mieltymyksiä ja elämän vaiheita yhdessä hoitajan ja läheisten kanssa. Täytetty juliste asetetaan asukkaan huoneessa näkyvälle paikalle, jotta asukastieto on henkilökunnan saatavilla. (Tampereen kaupunki 2018b.) Kuka minä olen- apuri on puolestaan Toiveiden Koti-projektissa työstetty 12-sivuinen vihko, jonka tarkoitus on toimia asukkaan oman elämäntarinan koonnin ja kertomisen välineenä (Pasanen & Skön, 2016). Välineiden tavoitteina oli tukea asukkaan ja omahoitajan toisiinsa tutustumista sekä luoda saatavaan asukastietoon pohjautuen aloitus asukaslähtöisen kulttuuritoiminnan toteuttamiselle. Ohjeistimme henkilökuntaa välineiden käytöstä työpajoissa joulukuussa 2017. Osalle henkilökunnasta Elämänpuu oli tuttu, kun taas apurin tunsu ainoastaan muutama hoitaja. Tavoitteemme oli, että henkilökunta ottaisi välineet käyttöön asukkaiden muuttaessa Toukolaan.

Elämänpuu toimii Koukkuniemen vanhainkotialueella myös asukaskohtaisena kulttuurisuunnitelmana, joka on tarkoitus kirjata asukkaan hoitosuunnitelmaan (Tampereen kaupunki 2018b). Tämän toteuttaminen edellytti palveluesimieheltä ja henkilökunnalta panostusta, joka oli Toukolan muutoutumisprosessin sekä hankkeen aikataulun puitteissa mahdotonta toteuttaa. Hankkeessa toteutetun Elämänpuun käyttöönoton voi kuitenkin nähdä esityöksi, jotta tulevaisuudessa siintävä Elämänpuun liittäminen hoitosuunnitelmaan helpottuisi.

Toinen toimintamalli oli ryhmäkotikohtaisten tapahtumien järjestäminen. Palvelupolussa toteutettuja tapahtumia olivat mm. tupaantuliaiset, yhteisömuusikko Terhi-Tuulia Keräsen vierailut ja lettukestit. Tapahtumien toteutusvastuu oli palvelupolun alussa taiteilija-kehittäjien harteilla ja henkilökunta osallistui tapahtumiin kanssakokijoina asukkaiden ja läheisten joukossa. Elokuusta 2018 alkaen toteutimme palvelupolun viimeiset tapahtumat yhteistyössä henkilökunnan kanssa siten, että he ideoivat tapahtuman sisällön ja me toimimme toteutuksen tausta-apuna. Näitä tapahtumia olivat elokuvailat, joissa nautittiin kotimaisista elokuvista popcorni- ja sipsitarjoilun kera sekä retki Sara Hildenin

taidemuseoon. Idea ryhmäkoti-kohtaisista tapahtumista nousi suunnitteluvaiheessa henkilökunnalta. Toimintamallin tavoitteena oli luoda tapahtumien toteuttamisesta ”arki-päivää”, näyttää esimerkkiä tapahtumien luovasta ideoinnista ja toteutuksesta sekä rohkaista henkilökuntaa tarttumaan spontaaneihin ja persoonallisiin ideoihinsa tapahtumien toteuttamiseksi. Yksi ryhmäkodeista innostui oma-aloitteisesti hankkeen aikana tilaamaan olohuoneeseensa tankotanssiesityksen, joka keräsi katsojia kaikista Toukolan ryhmäkodeista. (Pasanen & Skön, 2018.)

Kolmas toimintamalli oli talon yhteisten tapahtumien toteuttaminen. Mallin tavoitteena oli tukea yksikön yhteishengen muodostumista, näyttää esimerkkiä luovasta tapahtumatuotannosta sekä luoda yhteistyötä ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Palvelupolun päätteeksi yksikön tapahtumatuotanto siirtyi kulttuurisen työryhmän vastuulle. Tapahtumatuotannon puitteissa käynnistettiin yhteistyötä Koukkuniemen muiden toimijoiden, kuten kirjaston, hammashoitolan ja Toukolassa sijaitsevan yksityisen palveluntarjoajan Kontukodin kanssa. Yhteistyötä toteutettiin myös eri harrastusryhmien ja yhdistysten, oppilaitosten sekä kaupungin kulttuuritoimijoiden kanssa. (Emt., 2018).

Koko talon tapahtumatuotanto alkoi näyttelytoiminnalla Toukolan alakerran kirjasto- ja käytävätiloissa. Näytteillä olivat kehitysvammaisten toimintakeskus Wärjäämön Viidakon salaisuudet -taidenäyttely sekä erään omaisen toteuttama valokuvanäyttely Amurissa toimineesta parturi-kampaamosta. Vappuna toteutimme Vappubrunssin yhteistyössä Kontukodin, Yhteinen keittiö -hankkeen sekä gerontologiopiskelija Tanja Tähdän kanssa. Vappubrunssi alkoi vapun avauksella ja perinteisellä patsaan lakituksella. Lisäksi tapahtumassa esiintyivät klovniryhmä, Kelot -mieskuoro, tanssiseura Hurmio, yhteistyössä Kontukodin kanssa perustettu Toukolan Iloinen kuoro ja eräs omainen runonlausuntaesityksellään. Toukokuussa järjestimme pihatalkoot, joissa istutettiin sisäpihan istutuslaatikoihin kukkia, raparperia, perunaa ja sipulia. Kesäkuussa toteutimme koko talon yhteisenä voimanponnistuksena Palvelukoti Toukolan sirkusteemaiset avajaiset, jonka ohjelmassa oli konsertti, avajaisseremonia ja ryhmäkodeille valittujen nimien paljastaminen, sirkus- ja vatsatanssiesityksiä sekä juhlaherkkuja sisältävä buffet. Lisäksi sisäpiha täyttyi toimintapisteistä, joissa yleisö pääsi kokeilemaan sirkuslajeja, bocciaa, ottamaan itsestään polaroid-kuvia sekä kokeilemaan ongintaa. Talon tapahtumatuotanto päättyi kesäkuussa yhteisömuusikko Terhi-Tuulia Keräsen pihakonserttiin. Kaikista tapahtumista lähetettiin kutsut asukkaiden omaisille ja etenkin avajaisiin omaisia osallistui runsaasti. (Emt., 2018).

4.3.2 Kulttuurisen työotteen mahdollistavan ympäristön luominen

Asiakasymmärryksemme yksi kulmakivistä oli henkilökunnalta noussut huomio siitä, että kulttuurinen työote kaipaa toteutuakseen työyhteisön tuen. Pyrimme palvelupolussa vaikuttamaan kulttuurisen työotteen mahdollistavan ympäristön syntyyn kahdella tavalla: varmistamalla, että henkilökunnalla on helposti saatavilla kulttuuritoimintaa mahdollistavaa välineistöä sekä toteuttamalla ryhmäkodeissa erilaista kulttuuritoimintaa innostavalla ja rohkaisevalla työotteella. Toivoimme, että nämä toimenpiteet edesauttaisivat kulttuurimyönteisen ilmapiirin syntyä, näyttäisivät henkilökunnalle esimerkkiä kulttuuritoiminnan toteuttamisesta sekä osoittaisivat, että henkilökunnalla on lupa tehdä työtään kulttuurisella työotteella.

Valmistimme keväällä 2018 ryhmäkoteihin pienimuotoisen kulttuuripiirongin, jonka esi-
neistöä hahmottelimme yhdessä henkilökunnan kanssa jo henkilökuntatyöpajoissa. Hankimme piironkiin muistelutyön välineitä, rentoutusvälineitä ja hemmottelupaketin yhteistyössä virikeohjaajan kanssa. Pelejä saimme lahjoituksena niin paljon, että jokaisen ryhmäkodin kulttuuripiironki sai oman pelivarastonsa. Työstimme piironkiin myös pöytänäyttelyjä eli eriteemaisia kuvasarjoja, joista pystyi rakentamaan yhteistilojen pöydille näyttely. Esimerkiksi Tampere-pöytänäyttely koostui Tampereen tunnetuimpien maamerkkien kuvista. Kulttuuripiirongin ohella avustimme henkilökuntaa myös yleisten tilojen sisustamisessa hankkimalla seinille taideteoksia ja julisteita. Toimenpiteet tähtäsivät siihen, että tilojen yleisilme olisi viihtyisämpi ja henkilökunnalla oli helposti käden ulottuvilla välineistöä, joiden kanssa toimia. (Pasanen & Skön, 2018.)

Kulttuurimyönteiseen ilmapiiriin pyrimme vaikuttamaan ensisijaisesti innostavalla ja rohkaisevalla työotteellamme sekä toteuttamalla ryhmäkodeissa erilaista kulttuuritoimintaa. Tavoitteemme oli omalla toiminnallamme antaa henkilökunnalle ”lupa” kulttuuritoiminnan toteuttamiseen, näyttää esimerkkiä toiminnan sisällöistä sekä tuoda näkyväksi, että kulttuurinen työote ei vaadi taiteen menetelmäosaamista vaan ammentaa sisältönsä henkilökunnan kyvyistä, taidoista ja mielenkiinnon kohteista. (Emt., 2018).

Ryhmäkodeilla toteuttamamme kulttuuritoiminta tarkoitti taidetuokioita, työpajoja, taiteilijavierailuja, interventioita sekä spontaaneja ideoita arjen viettämiseksi. Ryhmäkodeilla toimiminen tarkoitti myös osallistumista tiimipalaveriinkin ja arjen askareisiin yhtenä työntekijänä muiden joukossa. Toiminta kesti koko hankkeen ajan ja sen luonne heijasteli palvelutalon muotoutumisprosessia. Talon ensikuukausina keskityimme tukemaan

asukkaiden kotoutumista ja ryhmäytymistä toteuttamalla taidetuokiota, joissa käytimme apuna muistelutyön, kuvataiteen ja musiikin menetelmiä. Toukolan toimintakulttuurin vakiinnuttua osallistimme henkilökuntaa mukaan toimintaan ja samalla laajensimme työskentelytapojamme kulttuuritoimintaan, joka ei kaivannut taiteen menetelmäosaamista. Esimerkiksi luimme ryhmäkodeilla lehtiä, haimme kirjastosta toivemusiikkia ja pelailimme lautapelejä yhdessä asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. (Pasanen & Skön, 2018.)

Palvelupolun aikana toteutimme myös taiteellisia interventioita, joiden taustalla oli tavoite ”herätellä” henkilökuntaa hoitotyön keskellä ja ravistella mahdollisia ”luutuneita käsityksiä” kulttuuritoiminnan sisällöistä. Interventioita toteutimme erityisesti juhla- ja teemapäivinä. Naistenpäivänä jaoimme asukkaille ruusuja ja pääsiäisenä noidiksi pu-keutuneina suklaamunia. Vapputapahtuman yhteydessä toteutimme palvelutalon sisäisen kuulutusjärjestelmän kautta Vappuradion, jossa soitimme asukkaiden ja henkilökunnan toivelauluja sekä luimme vapputerveisii. (Emt., 2018.)

Mittavin taiteellinen interventio oli kulttuurisen työotteen kirje, jonka toteutimme kesällä 2018. Kevään kuluessa löysimme kulttuurisen työotteen käsitteen kuvaamaan hankkeen kehittämistehtävää. Halusimme tiedottaa koko henkilökuntaa käsitteen merkityksestä ja sisällöstä, joten lähetimme kesällä jokaiselle omahoitajalle kulttuurisen työotteen kirjeen. Olimme kevään aikana toteuttanut kaikkien Toukolan 60 asukkaan kanssa pienimuotoisen haastattelun selvittääksemme heidän tarpeitaan ja toiveitaan kulttuuritoiminnalle. Liitimme kirjeeseen nuo kulttuuriset huomiot sekä tehtävän, jossa omahoitaja pyydettiin tutustumaan huomioihin ja toteuttamaan asukkaansa kanssa hänen mieltymystensä mukainen hetki, tuokio tai teko. Toimitimme kulttuuriset huomiot omahoitajien lisäksi myös virikeohjaajalle ja fysioterapeutille. Pyysimme omahoitajia kertomaan meille asukkaan kanssa toteuttamastaan kulttuuriteosta. Hankkeen loppuun mennessä saimme vastauksen kahdelta omahoitajalta. (Emt., 2018.)

4.3.3 Kulttuuritoimintaa tukevien rakenteiden luominen

Palvelumallissa luodut kulttuuritoimintaa tukevat rakenteet tarkoittivat ryhmäkotien yhteisökokouksia, kulttuurivastaavaverkostoa sekä Toukolan kulttuuritoiminnan työryhmää. Toiveiden Koti- projektin kokemuksen perusteella koimme tärkeäksi luoda Toukolaan rakenteita, jotka mahdollistaisivat kulttuuritoiminnan järjestämisen.

Rakenteiden luominen alkoi kulttuurivastaavaverkostosta. Jokaisen ryhmäkodin henkilökunta valitsi keskuudestaan kulttuurivastaavan ja muutamien vaihdosten jälkeen verkoston jäsenet vakiintuivat kevättalvella 2018. Kulttuurivastaavien tehtävänä oli toimia ryhmäkotinsa edustajana kulttuurisen toiminnan työryhmässä, välittää asukkaiden ja henkilökunnan toiveita ja ideoita työryhmälle sekä informoida ryhmäkoteja Toukolan kulttuuri-toiminnasta. He toimivat myös virikeohjaajan yhteyshenkilönä, huolehtivat kulttuuri- ja yhteisökokouskansioiden ylläpidosta ja varmistivat omahoitajien kanssa, että myös uusien asukkaiden kohdalla Elämänpuu ja apuri otettaisiin käyttöön. (Pasanen & Skön, 2018.)

Maaliskuussa 2018 käynnistimme Toukolassa kulttuurisen toiminnan työryhmän (kuto-työryhmä), johon kuuluivat kulttuurivastaavat, palveluesimies, virikeohjaaja ja fysioterapeutti. Työryhmän tavoitteena oli ideoida ja kehittää Toukolan kulttuuritoimintaa, edesauttaa sen näkyväksi tulemistä, ylläpitää tiedon kulkua ja talon sisäistä yhteistyötä, luoda kulttuurimyönteistä ilmapiiriä sekä toimia yksiköstä ulospäin kartoittamalla yhteistyökumppaneita. Työryhmä toimi foorumina, jonne kulttuurivastaavat pystyivät tuomaan ryhmäkodeista nousseita ideoita ja toiveita sekä henkilökunnan vahvuuksia ja mieltymyksiä kulttuuritoiminnan osalta. Kuto-työryhmän merkitys oli toimia asukas- ja henkilökuntalähtöisen kulttuuritoiminnan suunnittelijana ja toteuttajana. Toimintamalli oli peräisin Toiveiden koti -projektista ja koimme mallin soveltuvan erinomaisesti myös Toukolaan kulttuurista työtettä edistäväksi rakenteeksi. Toimimme kuto-työryhmän koollekutsujina ja vetäjinä aina elokuulle saakka, jonka jälkeen siirsimme työryhmän vetovastuun Toukolan palveluesimiehelle. (Emt., 2018.)

Yhteisökokous tarkoitti ryhmäkodin asukkaiden ja henkilökunnan keskinäistä kokousta, jossa ikäihmisten toiveet ja ideat kulttuuritoiminnalle tulisivat kuulluksi ja jossa toimintaa voitaisiin suunnitella yhdessä, vaihtaa kuulumisia tai tilanteen mukaan vaikka pitää tuolijumppaa. Toimintamallin tavoitteena oli tukea asukkaiden osallisuutta itseään koskevan toiminnan suunnittelussa sekä siten luoda arjesta asukkaidensa näköistä. Aloitimme yhteisökokousperinteen huhtikuussa 2018. Ryhmäkodit saivat oman yhteisökokouskansioon, josta löytyi henkilökunnalle laadittu ohjeistus yhteisökokouksen ohjaamisesta sekä merkityksestä. Ohjeistuksen mukaan jokaisesta kokouksesta laadittaisiin vapaamuotoinen pöytäkirja yhteisökokouskansioon liitettäväksi. Toimintamallin juurruttaminen ryhmäkoteihin tapahtui nopealla aikataululla johtuen kevään monien tapahtumien ja juhlien tuottamasta kiireestä. Itse osallistuin 2–3 yhteisökokoukseen, jonka jälkeen vastuu kokousten järjestämisestä siirtyi henkilökunnalle. (Emt., 2018.)

4.4 Arviointivaihe

Arviointivaihe on prosessin kokonaisuuden onnistumisen arviointia (Tuulaniemi 2011, 56.) Palvelupolun loppuvaiheessa henkilökunta arvioi hankkeen onnistumista sähköisellä kyselyllä, johon vastasi 25 henkilökunnan jäsentä. Tulosten perusteella hanke onnistui lisäämään henkilökunnan aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta ja osallisuutta ryhmäkohtien kulttuuritoiminnan toteuttamisessa. Enemmistö kyselyyn vastanneista koki, että Toukolassa on mahdollista tehdä työtä kulttuurisella työotteella sekä määritteli työnkuvaansa tavoilla, joiden perusteella kulttuurisen työotteen voi nähdä sisältyvän myös arjen työtilanteisiin (Pasanen & Skön, 2018). Kysely ei kartoittanut henkilökunnan kokemuksia palvelupolun toimintamalleista, vaan tarkasteli prosessin onnistumista laajemmin. Tämän vuoksi en esittele kyselyn tuloksia raportissani tarkemmin.

5 TUTKIMUS

5.1 Tutkimustehtävä

Tutkimukseni tavoitteena oli tuottaa tietoa Toiveiden Toukola – hankkeessa toteutetun henkilökunnan palvelupolun sisältämien toimintamallien toimivuudesta, soveltuvuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta suhteessa hankkeen kehittämistehtävään eli kulttuurisen työotteen vahvistumiseen henkilökunnan keskuudessa.

Tutkimuskysymykset:

1. Ovatko hankkeessa toteutetun henkilökunnan palvelupolun toimintamallit lisänneet henkilökunnan kulttuurista työtettä?
2. Miten hankkeessa toteutetun henkilökunnan palvelupolun toimintamallit ovat lisänneet henkilökunnan kulttuurista työtettä?
3. Miten hankkeessa toteutetun henkilökunnan palvelupolun toimintamalleja voisi kehittää paremmin henkilökunnan kulttuurista työtettä vahvistaviksi?

Henkilökunnan näkökulma palvelupolun sisältöjen arvioinnissa on erityisen oleellinen, sillä kulttuurista työtettä pyrittiin vahvistamaan heidän kanssaan tehtävällä kehittämis- ja juurruttamistyöllä. Henkilökunnan jäsenet ovat oman työnsä asiantuntijoita ja siten heillä on palvelupolun sisältöjen arvioinnissa aktiivinen rooli.

5.2 Aineistonhankinta

Käytin tutkimukseni aineistokeruumenetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelussa korostuu haastateltavien oma elämysmaailma ja sen avulla voidaan tutkia yksilön ajatuksia, tunteita ja kokemuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48.)

Sisältö- ja tilanneanalyysi on teemahaastattelussa tärkeää, sillä käsiteltävät teemat valitaan tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Analyysin perusteella kehitetään teemahaastattelurunko (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48). Tutkimukseni sisältö- ja tilanneanalyysinä toimi työskentelyni hankkeen taiteilija-

kehittäjänä, jonka myötä perehdyin tutkittavaan ilmiöön. Henkilökunnan palvelupolun sisältämät toimintamallit nousivat luontevasti teemahaastattelurungoksi, sillä tutkimustehtävänä oli selvittää henkilökunnan näkemyksiä niiden toimivuudesta, tarkoituksenmukaisuudesta ja kehittämistarpeista suhteessa kehittämistehtävään.

Hain tutkimusluvan kirjallisena Tampereen kaupungin tutkimuslupahakemuksella ja luvan saatuani toteutin teemahaastattelut syyskuussa 2018. Haastatteluihin osallistui 9 vapaaehtoista henkilökunnan jäsentä, jotka edustivat kattavasti Palvelukoti Toukolan eri ammattiryhmiä ja olivat aktiivisesti osallistuneet palvelupolun sisältöihin. Tutkittaviksi tulee valita sellaisia ihmisiä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Toteutin kaksi haastattelusta neljän hengen ryhmähaastatteluina ja yhden yksilöhaastatteluna, sillä yksi haastateltavista työskenteli Toukolassa esimiesasemassa. Halusin välttää mahdollisuuden, että esimiehen läsnäolo vaikuttaisi muiden haastateltavien osalta haastattelutilanteeseen. Kaikki haastattelut tapahtuivat työajalla. Ennen haastatteluja toimitin jokaiselle haastateltavalle saatekirjeen, jossa informoin heitä haastattelun tarkoituksesta, talentamisesta ja tutkimuksen luottamuksellisuudesta.

Kahdessa haastattelussa toteutin teemahaastattelurungosta visuaalisen kartan asettelamalla erillisille paperilapuille kirjoittamani palvelupolun sisällöt pöydälle kronologiseen tapahtumajärjestykseen. Ensimmäisessä haastattelussa toin teemat esiin vain sanallisesti ja havaitsin, että hankkeen laajuuden vuoksi haastateltavien oli vaikeaa hahmottaa palvelupolun sisältöjä kokonaisuudessaan tai niiden yhteyksiä toisiinsa. Kartan ansiosta haastateltavien oli helpompi muistaa ja hahmottaa palvelupolun sisällöt. Haastattelutilanteet etenivät pääasiallisesti siten, että tarkastelimme teemoja eli palvelupolun sisältöjä kronologisessa tapahtumajärjestyksessä ja tutkimuskysymysten näkökulmista. Kronologinen tarkastelutapa toi yllättäen esiin myös henkilökunnan kokemuksia palvelumallin prosessista ja sen kehittämistarpeista. Vaikka palvelupolun prosessi ei liity tutkimustehtävääni, ansaitsee se esiin nousseen aineiston runsauden perusteella oman huomiionsa raportissani.

Kaikki teemat eivät kerryttäneet yhtä paljon haastatteluaineistoa. Palvelupolun alkupään sisällöt vaikuttivat olevan ajallisen etäisyyden vuoksi haastateltaville vaikeampia palauttaa mieleen. Haastattelujen toteuttaminen työajalla rajoitti käytettävissä olevaa aikaa, joten emme kyenneet jokaisessa haastattelussa pureutumaan kaikkiin teemoihin yhtä suurella antaumuksella. Toisaalta haastateltavilla oli selkeästi myös enemmän sanotta-

vaa toisista toimintamalleista kuin toisista. Teemahaastattelussa ei kaikkien haastateltavien kanssa välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Näistä vaihteluista huolimatta teemahaastattelut tuottivat riittävästi aineistoa tutkimustehtäväni toteuttamiselle.

5.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Haastattelun päätyttyä aloitin aineiston käsittelyn litteroimalla eli kirjoittamalla nauhoitetun aineiston puhtaaksi tekstinkäsittelyohjelmalla (Ojasalo ym. 2018, 110). Litterointi tuotti 45 sivua fontilla 11 ja rivivälillä 1 puhtaaksi kirjoitettua tekstiä.

Käytin aineiston analysointimenetelmänä induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistoa pelkistetään karsimalla siitä tutkimukselle epäolennainen tieto pois. Haastattelun alkuperäisilmaisista muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia, joiden muodostusta ohjaavat tutkimuskysymykset. Seuraavassa vaiheessa samankaltaiset ilmaisut ryhmitellään eri kategorioihin. Tähän vaiheeseen liittyy myös aineiston käsitteellistäminen eli abstrahointia. Abstrahoinnissa eri luokat yhdistetään ja nimetään yhdeksi käsitteeksi. Tätä voidaan jatkaa niin kauan, kun se on aineiston kannalta mahdollista ja mielekästä. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5–7.) Aineistolähtöisen analyysin tavoite on käsitteitä yhdistelemällä päätyä saamaan vastaus tutkimustehtävään ja edetä kohti käsitteellisempää näkemystä tutkimusilmioista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111).

Aloitin aineiston työstämisen luokittelemalla aineiston ensin siten, että yhdistin kustakin haastattelusta samaa toimintamallia käsittelevät litteroinnit omiksi tekstitiedostoikseen. Tämä oli suhteellisen vaivatonta, sillä haastattelut etenivät melko tarkasti teema-alue-rungoittain. Näin aineisto järjestyi ensin teema-alueittain. Varsinaisen sisällönanalyysin aloitin pelkistämällä litteroinneista ne alkuperäisilmaukset, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Pyrin etsimään aineistosta haastateltavien näkemyksiä siitä, olivatko palvelupolun toimintamallit lisänneet haastateltavien kulttuurista työotetta, miten ne olivat kulttuurista työotetta lisänneet ja miten haastateltavat kokivat, että toimintamalleja tulisi kehittää. Ryhmittelin aineistoa etsimällä kustakin toimintamallista tutkimuskysymyksiin liittyviä näkemyksiä. Seuraavaksi muodostin alkuperäisilmaisista pelkistettyjä ilmauksia. Ryhmittelin muodostuneet pelkistykset alaluokkiin niiden yhteneväisyyksien mukaan ja nimesin alaluokat niiden sisältöä parhaiten kuvaavalla käsitteellä. Yläluokat edustivat tutkimuskysymyksiä. Analyysin pohjalta kokosin tutkimukseni päätulokset.

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTYS	ALALUOKKA	PÄÄLUOKKA
"ei kaikilla ole esillä eikä välttämättä kauheesti täytettynäkään mutta osalla"	Elämänpuu on osalla asukkaista täytetty ja osalla asetettu esille	Toimintamalli juurtunut osittain	Elämänpuu-toimintamallin juurtuminen
"omaiselta saadaan esimerkiksi tähän elämänpuuhun tietoa et on aina musiikista tykänny niin siitähän saa niitä potentiaalisia lähtijöitä esimerkiksi tämmösiin tapahtumiin"	Asukkaan tunteminen auttaa tarjoamaan hänelle mieluisia asioita	Asukaslähtöinen kulttuuritoiminta	Elämänpuu – toimintamallin kulttuurista työtettä tukevat tekijät
"joo ehkä se ei ole niin selvää, että kenes kanssa sitte täytellään"	Epäselvyys Elämänpuun käytöstä	Toimintamallin pitempi juurruttaminen	Elämänpuu – toimintamallin kehittäminen

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysistä.

5.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusetiikka liittyy aineiston hankintaan ja tutkittavien suojaan tutkimuksen aikana ja sen päätyttyä (Kuula 2011, 24–25). Tutkimusaineisto on turvattava siten, että aineisto ei joudu väärin käsiin ja tutkittavien anonymiteetti säilyy koko tutkimuksen ajan (Vilka 2005, 35). Tutkimukseen osallistuvia on informoitava kirjallisesti tai suullisesti, miksi ja mihin tarkoitukseen tutkimusaineisto kerätään, miten sitä muokataan ja säilytetään ja keillä on aineiston käyttöoikeus. Osallistujille on myös kerrottava, säilytetäänkö aineistossa tutkittavien suoria tai epäsuoria tunnistetietoja ja miten säilytettävien tunnistetietojen luottamuksellisuus turvataan. (Kuula 2011, 108–109.)

Toimitin haastateltaville 1-2 viikkoa ennen haastattelua kutsukirjeen, joka informoi haastateltavia tutkimuksen tarkoituksesta, haastattelun tallentamismenetelmästä, aineiston tietoturvalisesta suojaamisesta ja haastateltavien anonyymiuden turvaamisesta. Tämän lisäksi pyysin vielä haastattelutilanteen aluksi haastateltavilta suullisen luvan haastattelun tallentamiseen sekä tarkensin aineiston suojaamiseen, käyttöön ja hävittämiseen liittyviä käytäntöjä.

Toteutin aineiston tietoturvalisesta suojaamisen tutkimuksen aikana siten, että säilytin ja arkistoin haastattelutallenteet sekä litteroinnit ulkoisella kovalevyllä. En kerännyt tutkimuksen aikana haastateltavien suoria henkilötietoja ja suojasin haastateltavien yksityisyyttä litterointivaiheessa aineiston anonymisoinnilla. Anonymisointi tarkoittaa aineiston sisältämien tunnisteiden poistamista tai muuttamista (Kuula 2011, 200). EU:n tietosuojasetuksen mukaan henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tunnistettavissa olevana pidetään henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella. Suoria tunnisteita ovat esimerkiksi nimi, osoite ja ikä. Epäsuoriksi tunnisteiksi luetaan tiedot, jotka yksin eivät riitä tunnistamiseen, mutta yhdistettyinä voivat mahdollistaa henkilön tunnistamisen. (Tietoarkisto 2018.)

En kerännyt tutkimuksessa haastateltavien suoria henkilötietoja, sillä se ei ollut työni kannalta oleellista. Tutkimuksessani nousee kuitenkin esiin epäsuoria tunnisteita, kuten työpaikka. Haastattelussa voi myös haastateltavien toimesta nousta esiin suoria ja epäsuoria tunnisteita (Tietoarkisto 2018). Tutkimuksessani näitä voisivat olla esimerkiksi haastateltavien ammattinimike tai vastuualue. Litteroinnin yhteydessä anonymisoin aineistosta suorat ja vahvat epäsuorat tunnisteet sekä muutin haastateltavien henkilönimet peitenimiksi eli pseudonyymeiksi (Tietoarkisto 2018). Peitenimet ovat työntekijä – alkuisia ja sisältävät erottelun vuoksi myös järjestysnumeron (esim. työntekijä 1, työntekijä 2). Raporttini lainauksissa lyhennän pseudonyymit muotoon TT1, TT2 jne.

6 TULOKSET

6.1 Kulttuuriset toimintamallit

Kulttuuriset toimintamallit käsittivät palvelupolussa Elämänpuun, Kuka minä olen-apurin, ryhmäkoti-kohtaisen tapahtumatuotannon ja yksikön tapahtumatuotannon. Ryhmäkoti-kohtaiset tapahtumat toteutettiin yhteistyössä henkilökunnan kanssa, kun taas koko yksikön tapahtumatuotantoon osallistui kuto-työryhmä. Tavoitteena oli juurruttaa toimintamallit pysyviksi osiksi ryhmäkotien ja yksikön arkea.

Elämänpuun koettiin osittain jalkautuneen ryhmäkotien toimintamalliksi hankkeen aikana. Osa haastateltavista oli täyttänyt Elämänpuun asukkaansa kanssa ja juliste löytyi asukkaan huoneen seinältä. Elämänpuusta ei vielä hankkeen aikana muodostunut vakaata käytäntöä, mutta toimintamalli ei myöskään ollut jäänyt unholaan. Juurtumisen haasteiksi henkilökunta nosti unohtamisen, ajan riittävyyden sekä epäselvyydet sen suhteen, kenen Elämänpuuta tulisi täyttää. Haasteista huolimatta Elämänpuun hyöty kulttuuriselle työotteelle tunnistettiin henkilökunnan keskuudessa. Elämänpuu koettiin väyläksi tutustua asukkaaseen ja asukkaiden tunteminen nähtiin laajemmin kulttuurista työtettä edistävänä tekijänä. Elämänpuun avulla saatavan asukastiedon koettiin mahdollistavan asukaslähtöisen kulttuuritoiminnan tarjoamisen sekä asukkaiden tasavertaisen huomioimisen kulttuuritoiminnan osalta.

TT4: Tähän on periaatteessa hyvä työkalu siihen, kun lähdetään kartoittamaan niitä asukkaan kiinnostuksen kohteita. Esimerkiksi se, että pitääkö asukas musiikista on aika iso juttu, koska meillä on paljon musiikkitapahtumia... Näkisin että tää on ensiarvoisen tärkeä niiden asukkaiden suhteen, joilla alkaa se toimintakyky kautta tahdonilmaiseminen olemaan haastavampaa kun toisilla.... saa niin sanotusti ne hiljaisemmat sieltä mukaan tähän toimintaan.

Toimintamallin kehittämiseksi henkilökunta nosti esiin vahvemman juurruttamisen heti palvelupolun alussa sekä Elämänpuun ”esillä pitämisen” polun aikana. Henkilökunta koki, että yksikön alkukuukausien kiireissä Elämänpuu oli helppoa unohtaa. Elämänpuun siirtäminen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan koettiin toimintamallia edistäväksi tekijäksi, joka myös turvaisi asukastiedon saatavuuden ja tavoitettavuuden seinälle asetettavaa julistetta paremmin.

Apurin käyttö jäi Toukolassa vähäiseksi. Haastateltavista yksi mainitsi täyttäneensä apuria asukkaan kanssa. Apuri koettiin tuntemattomaksi sekä laajuutensa vuoksi hankalaksi

välineeksi, sillä sen täyttäminen vaati Elämänpuuta enemmän aikaa. Apurin merkitys nähtiin kulttuurista työtettä tukevaksi silloin, kun asukas ei kykene enää kertomaan itsestään. Tällöin läheisen täyttämistä apurista on mahdollista saada Elämänpuuta laajemmin kulttuurista työtettä tukevaa asukastietoa.

Ryhmäkodeilla toteutetut tapahtumat koettiin vahvasti kulttuurista työtettä tukeviksi. Tapahtumat olivat järjestelyiltään sovittavissa ryhmäkotien arkeen, jota rytmittävät myös asukkaiden hoidon ja hoivan tarve. Ne koettiin stressittömiksi, kiireettömiksi ja rennoiksi sekä niiden toteuttamisessa oli mahdollista huomioida henkilökunnan käytävissä olevat resurssit. Tällöin henkilökunta koki myös itse pääsevänsä nauttimaan kulttuuritoiminnasta ja siihen osallistuminen koettiin mielekkääksi.

TT1: Meidän lettukestit siellä parvekkeella mikä oli mun mielestä ihan huikee kun mä en ole ikinä ollut noissa mukana niin mun mielestä se oli kiva juttu... Mä oon ihan niiden pienien juttujen kannalla ja totta kai on kiva että voi itekin vähän relata ja että on kaikilla kivaa eikä semmosta hampaat irvessä järjestettyä toimintaa.

Toukolan yhteisiin tapahtumiin henkilökunta suhtautui ristiriitaisesti. Toisaalta tapahtumat koettiin yhteisöllisyyden ja yhteishengen luojiksi, mutta samanaikaisesti myös stressitekijöiksi. Tapahtumat koettiin stressaaviksi, sillä tapahtumapäiviä leimasi kiire toteuttaa asukkaiden kaipaama hoito ja hoiva sekä osallistua heidän kanssaan ryhmäkodin ulkopuolella järjestettävään tapahtumaan. Hoitajien kokeman kiireen ja stressin koettiin myös vaikuttavan asukkaaseen sekä ilmapiiriin.

TT9: Ne on vahvistaneet sitä yhteisöllisyyttä ja näkemystä, että me toimitaan täällä yhdessä. Ne on ollu musta isoja asioita siihen Toukolan yhteisöllisyyden ja hengen luomisessa.

TT1: Noi isot tapahtumat voi olla vähän kaoottisia ja luoda sellasta painetta... ne ei ole hoitajille mitään rentoja ja mukavia tapahtumia. Ne on yleensä sitä, että kuskataan ja mennään ja juostaan ja puetaan ja laitetaan tuoliin et siinä on se koko paine hoitajien puolelta, että harvemmin se on silleen että hei nyt mukavaa yhdessäoloa. Et siitä tulee vähän stressitekijä.

TT4: Kyl asukas huomaa varmasti sen jos hoitajat on hermot kireellä tämmösen takia niin kyllä se syö sitä toimintaa ihan sama mitä ollaan tekemässä.

Yksikön tapahtumatuotannon kehittämisen osalta esiin nousi henkilökuntaresurssien lisääminen tapahtumapäivinä sekä ryhmäkotien rutiinien tarkempi huomioiminen tapahtumien aikataulutusessa.

6.2 Kulttuurisen työotteen mahdollistavan ympäristön luominen

Pyrimme palvelupolussa lisäämään henkilökunnan mahdollisuuksia kulttuuriseen työotteeseen. Tähän tähtäsimme valmistamalla ryhmäkodeille kulttuuripiirongin, joka sisälsi kulttuuritoiminnan toteuttamiseen tarvittavia välineitä. Yhteisön tukeen ja kulttuurimyönteiseen ilmapiiriin pyrimme vaikuttamaan innostavalla ja rohkaisevalla työotteellamme sekä toteuttamalla ryhmäkodeissa esimerkkinä toimivaa ja luvan antavaa kulttuuritoimintaa. Näitä olivat esimerkiksi taidetuokiot, työpajat ja spontaanisti toteutetut arjen hetket. Palvelupolkuun kuuluivat myös taiteelliset interventiot. Näistä kulttuurisen työotteen kirjeen tarkoitus oli tuoda kehittämistehtävää kuvaavaa uutta käsitettä henkilökunnan tietoisuuteen sekä rohkaista heitä yksilötasolla toteuttamaan kulttuurinen teko tai tuokio oman asukkaan kanssa.

Kulttuuripiironki ei haastatteluissa herättänyt vilkasta keskustelua. Kulttuuripiirongin välineiden koettiin löytäneen tiensä henkilökunnan käyttöön hankkeen aikana. Välineistä pöytänäyttelyt saivat kiitosta siitä, että ne olivat helposti asukkaiden saatavilla ja aktivoivat heitä näyttelyn tutkimiseen omatoimisesti. Pelit koettiin haastaviksi, sillä monien asukkaiden toimintakyky ei riittänyt pelien pelaamiseen ”oikeaoppisesti”. Toimintamme taiteilija-kehittäjinä koettiin vaikuttaneen henkilökunnan kulttuuriseen työotteeseen vahvasti. Toimintamme ja työtapamme merkitykset nähtiin kolmen yläotsikon kautta: esimerkki ja luvan antaminen, innostaminen ja henkilökunnan persoonallisten kykyjen ja taitojen esiin houkuttelu. Toteuttamamme tuokiot, interventiot, vierailut ja spontaanit arjen hetket ikäihmisten kanssa koettiin esimerkkinä, rohkaisuna ja luvan antamisena myös henkilökunnan kulttuuriselle työotteelle.

TT9: Se teidän merkitys on siinä juuri että te toiminnallanne tuotte ja näytätte että mitä tällä kulttuurisella toiminnalla halutaan ja tarkoitetaan.

Innostavan työotteemme koettiin innostaneen myös henkilökuntaan. Henkilökunta koki, että onnistuimme luomaan olemuksellamme ja työotteellamme myönteisen sekä kannustavan ilmapiirin. Ilmapiirin ansiosta heidän oli mahdollista rohkaistua itse osallistumaan kulttuuritoimintaan, tuoda omia toiveitaan ja ideoitaan esiin ja mieltää työnsä kulttuurisen työotteen kautta. Kulttuurinen työote koettiin myös perustyötä tukevaksi, sillä se toi arkeen mielekkyyttä, jaksamista ja uusia voimavaroja.

TT1: ... mulla on ollu koko aika mielessä että mä haluan toistekin maalata asukkaiden kanssa kun meillä oli niin hirveen kivaa silloin kun me maailailtiin kun mä itse tykkään semmosesta... ei me olla koskaan missään maalattu asukkaiden kaa...

TT6: Mä oon kokenu tässä talossa, että se tuo työhön todella paljon lisää ja tämmöstä sen työn pitäisi ollakin, että pystytään toteuttamaan mitä ihmeellisempiä asioita. En olis voinu kuvitella koskaan että mä lähden tosta kahden rouvan kanssa käymään sushiravintolassa syömässä.

Kulttuurisen työtteen kirje herätti haastateltavissa niukasti kommentteja. Haastateltavat olivat lukeneet kirjeen ja yksi heistä oli toteuttanut tehtävän. Haastateltavat arvioivat varsin varovaisesti kokemuksiaan siitä, miten kulttuurisen työtteen kirje oli vaikuttanut heidän kulttuuriseen työtteeseensa. Kirjeen mukana tullut asukastieto koettiin kulttuurista työtettä edistäväksi mutta muita työtettä palvelevia etuja ei tuotu esiin. Kehittämisehdotuksena nousi esiin kirjeen paikka prosessissa sekä sen merkityksen korostaminen. Kenties henkilökohtaisia kulttuuritehtäviä voisi olla palvelupolun aikana useita houkuttelemassa hoitajia kulttuuritekoihin asukkaiden kanssa?

6.3 Kulttuuritoimintaa tukevien rakenteiden luominen

Kulttuuritoimintaa tukevia rakenteita palvelumallissa olivat yhteisökokous, kulttuurivastaavaverkosto ja Kuto-työryhmä. Haastattelujen perusteella kulttuurisen toiminnan ryhmä ja kulttuurivastaavien verkosto koettiin merkittävänä kulttuurista toimintaa edesauttavaksi rakenteeksi Toukolassa sekä henkilökunnan kulttuurista työtettä vahvistavaksi tekijäksi. Kuto-työryhmää kuvailtiin ”talon sydämeksi”.

TT9: Musta se on siis ihan elintärkeää. Mä nään sen elintärkeänä ryhmän... pitää olla niitä sidosryhmiä, joilla pidetään hengissä ja ylläpidetään sitä toimintaa.

Aineistosta nousi kolme pääluokkaa, jotka kuvasivat henkilökunnan kokemuksia kuto-ryhmän ja kulttuurivastaavaverkoston vaikuttavuudesta. Näitä olivat luvan ja esimerkin antaminen, yhteisön tuki sekä toiminnan jatkuvuus. Kuto-ryhmän koettiin toiminnallaan antavan henkilökunnalle esimerkkiä siitä, mitä kulttuurinen työote Toukolassa tarkoittaa. Ryhmä koettiin tueksi erityisesti niille, joille kulttuurinen työote ei vielä ollut arkipäivää.

TT6: Sillä voi henkilökohtaisella tasolla olla sellainen vaikutus, että ehkä innostaa tai antaa esimerkkiä siihen omaan työhön hahmottamiseen, että mä voin tehdä tällaista kulttuurillista täällä myös ja se on ihan ok.

Lainauksessa korostuu myös luvan antamisen merkitys. Työryhmän koettiin toiminnallaan muistuttavan, että kulttuuritoiminta on osa työnkuvaa Toukolassa ja sen tekemiseen on lupa. Työryhmän merkitys luvan ja esimerkin antamisessa korostui erityisesti niiden henkilökunnan jäsenten osalta, joille kulttuurinen työote ei vielä ollut arkipäivää.

Kuto-työryhmä koettiin taustajoukoksi ja tukiryhmäksi kulttuuritoiminnan toteuttamiselle. Henkilökunta koki pystyvänsä kääntymään työryhmän puoleen apua, neuvoja tai henkistä tukea kaivatessaan. Myös työryhmässä toimiminen edesauttoi ryhmäkotien välistä yhteistyötä, sillä toisiin kulttuurivastaaviin tutustuminen madalsi kynnystä yhteisen toiminnan toteuttamiselle. Kuto-työryhmä ja kulttuurivastaavaverkosto miellettiin myös kulttuuritoiminnan airueeksi, joka toisaalta näyttää omalla toiminnallaan esimerkkiä muulle henkilökunnalle mutta myös muistuttaa siitä, että toiminnan ei tarvitse olla korkeakulttuuria.

Kuto-työryhmä ja kulttuurivastaavaverkosto koettiin välttämättömiksi rakenteiksi Toukolan kulttuuritoiminnan toteuttamiselle sekä toiminnan jatkuvuudelle.

TT6: Saadaan se keskusteluyhteys mahdollisimman monen kanssa, meilläkin on iso porukka siinä, ja se että tästä se lähtee jatkossa niinku muotoutuun. Mut mä en nää, et jos se olis hajallaan, et ei ois tommosta porukkaa, niin se ei tulis toimimaan. Me ei saatais samalla tavalla vietyä asioita eteenpäin, oli ne sit esimerkiksi syysjuhlat mitkä on tulossa tai makkaranpaistojutut tai muut tämmöset nii se ei vaan toimi ilman sitä. Pitää olla joku taustaporukka joka sitä hommaa pyörittää.

Kulttuuritoiminnan toteuttaminen työryhmänä koettiin toiminnan järjestämistä edesauttavaksi. Työryhmän etuja olivat säännöllinen kokoontuminen, suora keskusteluyhteys toiminnasta vastaavien kanssa sekä suunnittelu- ja toteutusvastuun jakaminen. Kulttuuritoiminta ei työryhmänä jää ”yhden ihmisen harteille”. Työryhmän koettiin myös mahdollistavan asukaslähtöisen kulttuuritoiminnan, sillä kulttuurivastaavaverkoston ansiosta asukkaiden toiveet ja ideat tulevat suoraan niitä toteuttavan työryhmän tietoon ilman ”välikäsiä”. Erityisesti yhteisökokouksiansion läpikäyminen työryhmän kokouksissa koettiin asukaslähtöiselle toiminnalle tärkeäksi sopimukseksi. Työryhmän koettiin myös toiminnallaan luovan Toukolaan kulttuurimyönteistä ilmapiiriä.

Toimintamallin kehittämisen osalta haastattelujen huomiot liittyivät toimintamallin juurruttamisen prosessiin, toimintamallista tiedottamiseen muulle henkilökunnalle ja työryhmän kokousten asialistoihin. Vetovastuun siirtämisen toivottiin tapahtuvan aikaisemmin palvelupolussa. Juurruttamisen prosessiin liittyi myös huomio kuto-ryhmän jäsenten roolista työryhmässä. Suurimman osan palvelupolkua tuo rooli sisälsi vastuun työryhmän ja ryhmäkodin välisestä tiedonkulusta, mutta vähemmässä määrin tapahtumatuoannollisia tehtäviä. Kehittämisehdotuksena nousi esiin kulttuurivastaavien vahvempi osallistaminen myös tapahtumatuoantoon, kuten esimerkiksi avajaisten tai istutustalkoiden toteuttamiseen. Tämä nostettiin kehittämiskohteeksi erityisesti siksi, että kuto-työryhmän oli tarkoitus ottaa haltuun Toukolan tapahtumien ja juhlien järjestäminen.

Toimintamallin tiedottaminen muulle henkilökunnalle tapahtui hankkeen alun henkilökuntapajoissa, jonka lisäksi ryhmäkodeille jaettiin tiedote toimintamallista hankkeen aikana. Nämä tiedostusväylät koettiin kuitenkin haastattelujen perusteella riittämättömiksi.

TT5: Kuto-kokoukset on aika semmonen mysteeri vielä... tosi usein kysytään missä mikä se on ja mitä siellä puhutaan.

Työryhmään kuulumattomien henkilökunnan jäsenten keskuudessa oli epäselvyyttä siitä, mikä kulttuurinen työryhmä on ja mitä se tekee. Työryhmän merkityksen laajempi avaaminen palvelupolun aikana koettiin siis tarpeelliseksi kehittämiskohteeksi. Myös kuto-työryhmän kokousten asialistojen selkeyttäminen ja tiivistäminen koettiin tarpeelliseksi.

TT6: ... paljon niitä uusia asioita aina tuodaan kerralla... jos siihen tuutataan kaikki mahdolliset, jos tässäkin miettii pitkään aikaväliin niin se on se yksi tapahtuma kerrallaan tai silleen et siihen pääse porukka mukaan ja sit voi lisätä pikkuhiljaa.

Yhteisökokous oli haastattelun perusteella juurtunut ryhmäkotien toimintamalliksi osittain. Henkilökunta oli jatkanut huhtikuussa aloittamaamme yhteisökokousperinnettä, mutta kokouksia ei toteutettu järjestelmällisesti ja paikoitellen ne olivat myös unohtuneet, erityisesti kesäloman ajaksi. Yhteisökokousten järjestämisen esteinä koettiin olevan puutteellinen viestintä, epäselvyys toimintamallin tarkoituksesta ja toteutuksesta ja toimintamallin viralliselta kalskahtava nimi.

TT9: Yhteisökokous on niinku sanana sellanen... että se tarvii sen nuijan ja kokouksen aloituksen ja puheenjohtajan valinnan ja kaikkien läsnäolo.

Yhteisökokous miellettiin viralliseksi tilaisuudeksi, jonka vetämistä siksi vierastettiin. Ryhmäkoteihin toimittamamme ohjeistuksen mukaan kokouksen sisältö saattoi olla vapaamuotoinen ja vaihdella kokouksenomaisesta tilanteesta aina jumppaan tai muisteluhetkeen saakka, mutta haastattelujen perusteella henkilökunta ei ollut sisäistänyt ohjeistusta. Kansiossa olevan ohjeistuksen ei koettu tavoittaneen henkilökuntaa riittävästi. Haastatteluissa nousi esiin epätietoisuus sekä yhteisökokouksen toteutuksen tavoista mutta myös sen merkityksestä. Epätietoisuudesta huolimatta ryhmäkodeilla toteutettiin oma-aloitteisesti kulttuuritoimintaa. Tätä ei kuitenkaan osattu yhdistää yhteisökokoukseksi tai mahdollisuudeksi sellaiseen.

Toimintamallin kehittämissuunnitelmana nousi esiin pitempi taiteilija-kehittäjien ja henkilökunnan yhteistyö toimintamallia juurruttaessa, jotta malli voitaisiin opastaa henkilökun-

nalle kirjallisen ohjeistuksen sijaan käytännössä. Toimintamalli ei hankkeen aikana vaikiintunut ryhmäkoteihin säännölliseksi toimintatavaksi, mutta sen toteuttaminen oli lähes kaikkien haastateltavien mielestä oleellista. Kuto-työryhmässä sovittu periaate, jonka mukaan yhteisökokouskansioiden pöytäkirjat käytäisiin jokaisessa kokouksessa läpi, koettiin tekijäksi, joka virittäisi yhteisökokousperinnettä uuteen nousuun.

6.4 Palvelupolun prosessi

Haastattelut toivat esiin runsaasti henkilökunnan huomioita palvelupolun prosessin vahvuuksista ja kehittämistarpeista. Palvelupolun prosessi sisältöineen koettiin kulttuurisen työotteen juurtumista tukevaksi. Pyysin henkilökuntaa nimeämään palvelupolusta kokonaisuuksia, jotka olivat heidän kokemuksensa mukaan tarpeettomia. Vaikka kaikki palvelupolun sisällöt eivät hankkeen aikana juurtuneet yhtä tukevasti ryhmäkoteihin, ei yhtäkään palvelupolun sisällöistä koettu tarpeettomiksi. Kulttuurisen työotteen juurtumisen kannalta oleellisiksi toimintamalleiksi koettiin erityisesti kuto-ryhmä, kulttuurivastaaverkosto, tapahtumat ja taiteilija-kehittäjien toiminta.

TT9: Mä näkisin että kaikki on ollu tarpeellisia ja kaikki ne on tavallaan luonu sitä kulttuurista työotetta... kun oli henkilökunnan työpajat joulukuussa, silloin kulttuurinen toiminta kaiken kaikkiaan oli hyvin hakusessa eikä edes ymmärretty kuinka paljon se kuuluu siihen työotteeseen. Mut kaikki nää on tuonu sitä lähemmäs ja koko ajan on selkiytynyt että mitä tuo kulttuurinen työote tarkoittaa... nää tekijät täällä on tärkeitä ja tarpeellisia, jotenkin mä kyllä näen tän janan tässä äärettömän hyvin, että mitenkä se on muotoutunut.

Toukolan toimintakulttuurin muotoutuminen vei koko kevään ja vasta kesäloman jälkeen, hankkeen loppumetreillä, henkilökunta koki olevansa valmis osallistumaan kehittämistyöhön täysin voimavaroin.

TT9: ...kun nyt on kyky ottaa vastaan ja nyt olis taas omalla tavallaan halukkuus lähteä sitä toteuttamaan et niinku kun on sitä energiaa nähdä taas uusia asioita ja on vielä se innostus päällä.

Hankkeen päättymisen herätti henkilökunnassa vahvan kokemuksen siitä, että palvelupolku päättyi kesken prosessin ja ennen kuin sen sisällöt olivat kunnolla siirtyneet heidän vastuulleen. Hankkeen pituus koettiin liian lyhyeksi ja sopivaksi kestoksi arvioitiin minimissään vuosi, jopa kaksi. Palvelupolun prosessin kehittämistarpeita olivat henkilökunnan mukaan vastuun vaihdon aikaistaminen sekä hankkeen toimintamallien pitempi juurruttaminen. Vastuun vaihto tarkoitti henkilökunnan nousua vetovastuuseen palvelupolun sisällöistä ja taiteilija-kehittäjien siirtymistä taustavoimaksi ja -tukijaksi. Esimerkiksi kuto-

työryhmän vetovastuun vaihtoon jäi kesäloman jälkeen aikaa vajaa kaksi kuukautta. Toisaalta haastatteluissa nousi myös esiin yksikön alkutaipaleen haasteet ja niiden vaikutus henkilökunnan kykyyn ottaa vastuu kantaakseen. Toukolan ensimmäisen puolen vuoden aikana tätä ei koettu mahdolliseksi. Palvelupolun sisältöjen aikaisempi juurruttaminen tai vastuun vaihdon aikaistaminen ei siis kuitenkaan olisi välttämättä ollut realistista.

TT9: Niin mikä ettei sitä olisi voinut aloittaa pikkasen aikasemmin. jos se ajallisesti olisi mahdollisesti ja silleen että henkilökunta olisi vastaanottavainen siihen... silloin keväällä se ei ollu mitenkään mahdollista koska ei ollut vastaanottoa mutta nyt sit tässä kuukausi kaksi taaksepäin että olisko silloin alkanut oleen.

7 POHDINTA

Kehittämistoimintaani liittyvän tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella henkilökunnan näkökulmasta Toiveiden Toukola -hankkeessa toteutetun palvelupolun sisältöjen toimitavuutta, soveltuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta hoitohenkilökunnan kulttuurisen työotteeseen juurruttajina. Pysin tutkimuksessani selvittämään haastateltavien näkemyksiä siitä, olivatko palvelupolun toimintamallit lisänneet haastateltavien kulttuurista työotetta, miten ne olivat kulttuurista työotetta lisänneet ja miten haastateltavat kokivat, että toimintamalleja tulisi kehittää.

Haastattelin tutkimustani varten yhdeksää Palvelutalo Toukolan henkilökunnan jäsentä. He olivat osallistuneet useisiin palvelupolun vaiheisiin ja pyysin heitä haastateltaviksi, koska heillä oli kokemuksia palvelupolun sisällöistä. Tutkimukseni luotettavuuden kannalta tämä kuitenkin tarkoittaa, että tutkimustulokseni perustuvat aktiivisesti palvelupolun sisältöihin osallistuneiden henkilökunnan jäsenten kokemuksille, kun taas haastattelusta jäivät paitsioon ne, joille kulttuurinen työote ei vielä ole itsestäänselvyys

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että henkilökunta koki palvelupolun kokonaisuutena tarkoituksenmukaiseksi ja toimivaksi. Palvelupolku koettiin prosessina kulttuurista työotetta tukevaksi, vaikka hankkeen toimintamallien juurtumisessa ryhmäkotien arkeen oli eroja. Yhtäkään palvelupolun sisällöistä ei koettu tarpeettomaksi vaan niiden koettiin järjestävän kehittämistehtävää tukevaksi ja loogisesti eteneväksi palvelupoluksi. Ainoa poikkeus tästä oli kulttuurisen työotteen kirje, jonka paikkaa ja toistuvuutta palvelupolussa jäätiin pohtimaan.

Tutkimuksen perusteella palvelupolun sisällöistä tapahtumat, kulttuurisen toiminnan työryhmä, kulttuurivastaaverkosto ja taiteilija-kehittäjien toiminta ryhmäkodeilla koettiin eniten kulttuurista työotetta edistäneiksi palvelupolun osiksi. Miksi juuri ne? Haastattelujen perusteella kyseiset palvelupolun sisällöt tarjosivat kulttuuriseen työotteeseen tutustuville sekä kulttuuritoimintaa perinteiseen työkuvaansa integroivilla henkilökunnan jäsenille tukea, kannustusta, innostamista, esimerkiksi kulttuuritoiminnan sisällöistä ja muistutusta siitä, että Toukolassa on lupa tehdä työtä kulttuurisella työotteella. Nämä tekijät toistuivat haastatteluissa kyseisten palvelupolun sisältöjen yhteydessä useasti ja uskon niiden tehneen muutosprosessista henkilökunnalle turvallisen ja helposti lähestyttävän. Tekijät myös nousevat aineistosta huomionarvoisiksi ”kulmakiviksi”, joiden varaan henkilökunnan kulttuurisen työotteen juurtumiseen tähtäviä kehittämishankkeita kannattaa

jatkossa rakentaa. ”Kulmakivet” voivat toimia pohjana myös muille sosiaali- ja terveystalouden kehittämishankkeille, joissa henkilökunta on muutosprosessin keskiössä.

Tutkimuksen perusteella merkityksellisimmät palvelupolun osat herättävät myös muita huomioita. Kulttuurisen työryhmän merkitys Palvelukoti Toukolan kulttuuritoiminnalle sekä henkilökunnan kulttuuriselle työotteelle oli haastattelujen perusteella merkittävä. Tavoitteellinen, säännöllinen ja sisällöllisesti rikas kulttuuritoiminta tarvitsee hoivaorganisaatioissa ympärilleen toimintaa tukevia rakenteita. Ilman rakenteita, sopimuksia ja vastuuhenkilöitä on mahdollista, että kulttuurinen toiminta ei toteudu tavoitteellisesti, jäsennellysti tai säännöllisesti. Myös taiteilija-kehittäjien innostava ja kannustava työote yhdistettynä esimerkin luomiseen ja luvan antamiseen koettiin kulttuurisen työotteen juurtumisen kannalta merkittäväksi. Kulttuurimyönteinen ilmapiiri ei synny itsestään, vaan se täytyy luoda. Toimintamme taiteilija-kehittäjinä oli hankkeemme keino johdattaa henkilökunta asenneilmapiirin muutokseen, jota kulttuurinen työote kaipaa juurtuakseen (Lappalainen 2015, 8–9). Omien havaintojeni perusteella Toukolan henkilökunta tarttui hankkeen aikana kehittämistehtävään ja toteutti kulttuuritoimintaa myös oma-aloitteisesti. Varho on lähes kymmenen vuotta sitten todennut, että hoivakentältä löytyy epäileviä ennakoasenteita kulttuuria, taidetta ja taiteen hyvinvointivaikutuksia kohtaan (Varho 2010, 39). Toiveiden Toukola -hankkeen kokemukseni myötä sanoisin, että henkilökunnan keskuudessa taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutukset tunnustetaan kyllä, mutta omaa roolia niiden tuottajana ja toteuttajana vieroksutaan ja jännitetään.

Tutkimus nosti esiin myös palvelupolun prosessiin kohdistuvia kehittämissuhteita. Kehittämissuhteet liittyivät palvelupolun sisältöjen pitempään juurruttamiseen, harkitumpaan ja hallitumpaan vastuun vaihtoon, prosessin keston ja viestinnän kehittämiseen. Epäilemättä yksi syy sisältöjen lyhyeen juurruttamiseen ja nopeaan vastuun vaihtoon oli tiukka aikataulu, sillä palvelupolku sisälsi runsaasti isotöisiä ja aikaa vieviä toimintamalleja. Tutkimuksen tuloksiin nojautuen ei ole liian jyrkkää todeta, että toimintamallien juurruttaminen ja vastuun vaihto ovat palvelupolun tärkeimpiä osia. Niiden toteutus on suunniteltava yhtä huolella kuin taiteelliset interventiot tai avajaistapahtuma ja toteutuksen on oltava konkreettinen. Juurruttaminen ei toteudu ohjeistuksilla vaan toimimalla.

Haastattelujen perusteella henkilökunta koki hankkeen keston liian lyhyeksi. Hanke päättyi juuri silloin, kun henkilökunnan voimavarat ja vastaanottokyky olivat palautuneet rannan kevään jäljiltä. Yhdeksän kuukauden sijaan hankkeen kaltaisen kehittämistyön minimikestoksi koettiin vuosi, jopa kaksi vuotta. Oma havaintoni hankkeen kestosta tukee

henkilökunnan kokemusta. Ihmisten toimintaan ja erityisesti asenteisiin kohdistuva muutosprosessi vie aikaa ja sitä sille olisi hyvä myös suoda.

Hankkeen viestintä oli valtava haaste, sillä sen kohteena oli 50 kolmivuorotyötä tekevää henkilökunnan jäsentä. Palvelupolku oli laaja kokonaisuus, jonka esittelimme henkilökunnalle työpajoissa joulukuussa 2017 ja jonka etenemisestä viestimme henkilökunnalle tiimipalavereissa, sähköpostilla, ohjeistuksilla ja suullisesti ryhmäkodeilla toimiessamme. Haastattelujen perusteella henkilökunta olisi kaivannut hankkeen osalta tehokkaampaa viestintää. Esimerkiksi henkilökunnan epä tietoisuus kuto-ryhmän merkityksestä kieli informaation puutteesta. Toimimaton viestintä puolestaan ei edesauta kulttuurisen työotteen juurtumista. Palvelupolkua koskevan viestinnän kehittämisessä palvelumuotoilun visuaaliset työmenetelmät ovat toimiva vaihtoehto, sillä niiden avulla palvelupolun monimuotoista sisältöä voi kuvata ymmärrettävästi ja selkeästi. Tutkimus nosti myös esiin kysymyksen hankkeen viestintäkeinojen tarkoituksenmukaisuudesta. Tarvitseeko soveltavan taiteen hankkeen viestinnän aina noudattaa hoitoyhteisön paperisten ohjeistusten perinnettä? Voisiko ohjeistus olla seinämaalaukset, äänikirja tai improvisaatioesitys?

Kulttuurisen työotteen käsite ymmärrettiin hankkeessa vahvasti henkilökuntalähtöisenä. Kulttuurinen työote tarkoitti henkilökohtaista tapaa toteuttaa työtään siten, että oman persoonan mielenkiinnon kohteiden, harrastusten, taitojen ja kykyjen on mahdollista olla ponnahduslautana kulttuuritoiminnan toteuttamiselle (Pasanen & Skön 2018). En keskittynyt tutkimuksessani selvittämään, millaisia merkityksiä haastateltavat antoivat kulttuurisen työotteen käsitteelle, sillä se ei liittynyt tutkimuskysymyksiini. Muutaman huomion henkilökunnan käsitteelle antamista merkityksistä haluan kuitenkin tuoda esiin. Kokeukseni palvelupolun sisällöistä sekä tutkimuksen tulokset osoittavat, että henkilökunnan persoonallisista kyvyistä ja taidoista voimansa ammentava kulttuurinen työote luo toimintaan aitoa intoa ja motivaatiota, joka puolestaan edistää kulttuuritoiminnan jatkuvuutta. Tästä esimerkkinä toimii yksi haastateltavista, joka innostui maalaamaan ikäihmisten taidetuokiossa vesiväreillä. Hän koki maalaamisen niin innostavaksi ja sytyttäväksi toiminnaksi, että toivoi itse pääsevänsä toteuttamaan maalaustuokion asukkaiden kanssa. Kaikkihan me hakeudumme uudestaan mielekkäiden kokemusten äärelle – miksi ei siis myös hoitohenkilökunta?

Tutkimukseni esiin nostaman tiedon valossa kulttuurisen työotteen juurtumiseen tähtäävä palvelupolku onnistui hankkeen aikana luomaan Palvelukoti Toukolaan muutoksia ilmapiirissä, asenteissa, rakenteissa ja toimintatavoissa. Voiko kulttuuriseen työotteeseen perustuva kehittämissä löytää paikkansa laajemmin myös taide- ja sosiaalialan

kentältä? Taidetta ja sosiaalia yhteen sovittavista hankkeista löytyy viime vuosilta useita esimerkkejä siitä, miten vanhustyön henkilökunnalle on tarjottu taiteellista menetelmäosaamista siirrettäväksi osaksi hoitotyötä. Vuosina 2012–2013 Sastamalassa toteutetussa Kulttuurikuntouttajat -hankkeessa tuotettiin koulutusta, jossa taide ja kulttuuri otettiin osaksi hoitajien ja ohjaajien kuntouttavaa työtä. Vuonna 2013 Tampereella aloitti uusi tehostettu palveluasumisyksikkö Jukola-Impivaara, jonka käynnistämistä tuki Kulttuurikeskus PiiPoon koordinoima vuoden mittainen TATKU -yhteisötaideprojekti. Projektin tavoitteena oli tuoda hoitotyön arkeen uudenlaisia kulttuurisia toimintamalleja henkilökuntaa kouluttamalla. (Rosenlöf 2014, 41–43.)

Taiteen juurruttaminen hoitotyöhön on kuitenkin osoittautunut hankalaksi. Hankkeiden ongelmana on niiden rajallinen kesto, sillä rahoituksen loppuessa toiminta loppuu. Lyhytkestoisia hankkeita parempi tapa olisi juurruttaa taide- ja kulttuuritoiminta osaksi hoitotyötä, jolloin sen saavutettavuus paranisi ja rahoituspohjakin olisi turvatumpi. (Rosenlöf 2016, 13.) Taiteen menetelmäosaamisen juurruttaminen koskee kokemukseni mukaan niitä henkilökunnan jäseniä, joilta löytyy henkilökohtaista kiinnostusta kyseessä olevaa taiteenlajia kohtaan. Kulttuurisen työtteen juurruttamisen voi nähdä taiteen menetelmäosaamista laajempaan tapaan tuoda kulttuuri ja arjen kulttuuri osaksi hoitotyötä, sillä kulttuurisessa työssä on kyse henkilökunnan vahvuuksista. Kulttuurinen työote nousee mistä tahansa persoonan kyvystä ja mieltymyksestä, kun sille antaa luvan, sitä ruokkii innostamalla ja tukee esimerkillä.

LÄHTEET

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Nummela: Painokiila Oy.

Hartikainen, A. 2009. Vapaaehtoiset vuodeosastolla. Etnografinen tutkimus vanhusten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta. Sosiaalipolitiikan väitöskirja. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 1.5.2019. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/23406>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.

Korkalo, T. & Mustanoja, M. 2012. Sosiokulttuurinen toiminta osaksi arkea. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.5.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39173/Korkalo_Tuija_Mustanoja_Minna.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kuntaliitto. 2017. Iäkkäiden palvelut – asumispalvelut ja laitoshoido. Viitattu 2.1.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/iakkaiden-palvelut/asumispalvelut-ja-laitoshoido>.

Kurki, L. 2008. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällönanalyysi. Hoitotiede 1/1999. Viitattu 14.5.2019. https://peda.net/jyu/okl/ko/klt/djm/demo3/materiaalit/kvsa:file/download/cbc6d1571e180d91eb814eb851a5f912ad27a870/Kyngas_Vanhanen_Sisallon_analyysi.pdf.

Lappalainen, M. 2015. Arjen kulttuuri osana ikäihmisen hoivaa. Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.1.2019. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/92808/Lappalainen_Maarit.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro.

Rosenlöf, A-M. 2014. Rakenteita ratkomassa – kulttuurisen seniori- ja vanhustyön käytäntöjä ja toimintamalleja. Vaasa: Taiteen edistämiskeskus. Viitattu 7.1.2019. https://www.taike.fi/documents/11580/137239/Rakenteita+ratkomassa_kulttuurisen+seniori-+ja+vanhustyon...2014.pdf.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.1.2019. <http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/>.

Tampereen kaupunki. 2018a. Tehostettu palveluasuminen. Viitattu 2.1.2019. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/asuminen/tehostettu.html>.

Tampereen kaupunki. 2018b. Ohje elämänpuun täyttämiseen. Viitattu 23.1.2019. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/elaman-puu.html>.

Tietoarkisto. 2019. Tunnisteellisuus ja anonymisointi. Viitattu 7.1.2019. <https://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/tunnisteellisuus-ja-anonymisointi.html>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Varho, J. 2010. Taidetta ikä kaikki. Selvitys ikäihmisten hoivayhteisöjen kulttuuritoiminnasta Helsingissä. Helsinki: Helsingin kulttuurikeskus. Viitattu 7.1.2019. <https://www.hel.fi/static/kulke/TaidettalkaKaikki.pdf>.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Pasanen, S. & Skön, J. 2018. Toiveiden Toukola -hankeraportti.

Pasanen, S. & Skön, J. 2017. Toiveiden Toukola -hankkeen toimintasuunnitelma.

Pasanen, S. & Skön, J. 2016. Toiveiden Koti -raportti.