



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Satu Ojanen

Etsimässä senioripalveluiden kulttuuri- ja taidelähtöistä näkökulmaa digitalisaation keskellä

Opinnäytetyö
Kevät 2022
Kulttuurituottaja (YAMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Kulttuurituottaja (ylempi AMK)

Tekijä: Satu Ojanen

Työn nimi: Etsimässä senioripalveluiden kulttuuri- ja taidelähtöistä näkökulmaa digitalisaation keskellä

Ohjaaja: Satu Lautamäki

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 109

Liitteiden lukumäärä: 3

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu Helsingin senioripalveluissa työskentelevien työntekijöiden käsityksiä kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan ja asiakkaiden kulttuuriseen osallisuuteen liittyen. Lisäksi on pyritty tarkastelemaan toimialan digitalisoitumista. Ikääntyneiden 65 vuotta täyttäneiden kotona asuvien helsinkiläisten palveluista vastaa uudehko keskitetty palveluneuvonnan ja palveluohjauksen yksikkö, joka otettiin kokonaisuudessaan käyttöön vuoden 2018 alussa. Opinnäytetyön idea sai alkunsa pohdinnoista toimialan työn sisällöistä, toimintaympäristössä tapahtuneista muutoksista ja vanhustyön medikalisoitumisesta. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa menetelminä on käytetty verkkokyselyä ja teemahaastatteluja.

Helsingin kaupungin strategioissa ja tavoitteissa halutaan nostaa kulttuuri aiempaa systemaatisemmin osaksi kaupungin HYTE (Hyvinvointi- ja terveys) verkostoa ja vahvistaa myös kulttuurihyvinvoinnin toimintatapoja ja seurantaa. Digitalisaation hyödyntämisessä Helsingin kaupungin tavoitteena on olla maailman paras. Sote-toimialalla tämä tavoite liittyy uusien digitaalisten menetelmien kokeiluun, kehittämiseen ja niiden käyttöönottamiseen. Opinnäytetyön viitekehys koostui kulttuurisen hyvinvoinnin käsitteistä ja teorioista sekä Helsingin kaupungin sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden toimintaympäristön kuvauksesta.

Tutkimustulosten perusteella kulttuuri- ja taidelähtöinen toimintatapa ei ole kaikilta osin vielä juurtunut senioripalveluihin. Suhtautuminen kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan asiakastyössä on kuitenkin pääosin positiivista ja asiakkaan ja kulttuurisen osallisuuden toteutuminen nähdään tärkeänä asiana. Kulttuurilla ja taiteella nähdään olevan myös asiakkaan hyvinvointia lisäävä vaikutus. Kulttuuri- ja taidelähtöisten menetelmien lisäkoulutukselle nähtiin olevan tarvetta ja lisäksi monialaista yhteistyötä sote-ammattilaisten ja kulttuuri- ja luovien alojen ammattilaisten kanssa tulisi lisätä. Työntekijät suhtautuivat toimialan digitalisoitumiseen kaksijakoisesti. Digitalisaation nähtiin sekä helpottavan että kuormittavan asiakastyötä ja muuttaneen sitä sekä positiiviseen että negatiiviseen suuntaan.

Asiasanat: kulttuuri- ja taide, digitalisaatio, senioripalvelut, kulttuurihyvinvointi, asiakastyö, osallisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Cultural Management (Master's Degree)

Author: Satu Ojanen

Title of thesis: In search of a cultural and art-based perspective in elderly services in a digital environment

Supervisor: Satu Lautamäki

Year: 2022

Number of pages: 109

Number of appendices: 3

This study examined how the employees in Helsinki city elderly services understand the meaning of cultural and art-based activities and cultural participation of elderly clients. In addition, the aim was to examine the impact of digitalization within client work and services provided for the elderly. To become a client in social services for elderly in city of Helsinki there is a centralized information and guidance unit and a social and contact work unit which provides services for clients aged 65 and over who are living at home. This quite new unit has been functioning in its full capacity since January 2018. The idea of the study originated from reasonings about the essence of client work, changes in working environment and medicalization in elderly services. This is a qualitative study, which utilizes elements of internet survey and thematic interviews.

Helsinki city strives to increase more systematically the impact of culture in its strategies and goals as part of HYTE (wellbeing-health) network. City is aiming to strengthen and monitor working practices within cultural wellbeing. Helsinki city is also aiming to be the best city in the world to benefit digitalization. In social and health services this means to experiment, develop and taking into use new digital methods. The framework of this study consisted of a description of Helsinki city social and healthcare services operating environment and concepts and theories of cultural wellbeing.

The outcome of the study was that the cultural and art-based way of acting hasn't found its way to all units within the elderly services. However, the employees relate in a positive manner to cultural and art-based activities. They consider that culture and art have an increasing impact on client's wellbeing, and it is important that the cultural participation actualizes. The employees consider that further education of cultural and art-based methods is needed as well as increase cooperation between actors within social services, culture- and creative services. Due to digitalization the client work was seen as twofold. The impact of digitalization was considered as a soothing factor and a load factor and having changed client work in a positive way as well as negative way.

¹Keywords: culture and arts, digitalization, senior services, cultural wellbeing, client work, participation

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	8
1 JOHDANTO	9
1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoite.....	10
1.2 Helsingin kaupunki – tutkimuksen kohdeyksikön tarkastelua.....	11
1.2.1 Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (SKH).....	13
1.2.2 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen Helsingin kaupungissa	16
1.2.3 Helsingin kaupunki julkishallinnollisena digitaalisten palveluiden edistäjänä	18
1.2.4 Apotti asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönotto Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa	19
1.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus	20
2 KULTTUURI- JA TAIDELÄHTÖISYYS ASIAKASTYÖSSÄ.....	21
2.1 Kulttuuri ja taide	21
2.2 Mitä laki määrittää kuntien kulttuuritoiminnasta	22
2.3 Kulttuurin- ja taiteen hyvinvointivaikutuksiin liittyviä tutkimushaasteita .	23
2.4 Osallisuus	26
2.5 Hyvinvointi.....	27
2.6 Kulttuurihyvinvointi	28
2.7 Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta sote-alan asiakastyössä.....	31
2.8 Tutkimusesimerkkejä.....	33
3 TOIMINTAYMPÄRISTÖN DIGITALISOITUMINEN.....	37
3.1 Digitalisaatio.....	37
3.2 Digitaaliset palvelut	39
3.3 Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan digitalisaatio	40

4	TUTKIMUSMENETELMÄT	43
4.1	Kysely aineiston keruumenetelmänä	44
4.2	Haastattelu aineiston keruumenetelmänä	45
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSTULOKSET	48
5.1	Webropol-verkkokyselyn laadinta ja toteutus.....	48
5.2	Teemahaastattelujen toteutus	51
5.3	Tutkimusaineistojen analyysi.....	53
5.3.1	Sisällönanalyysi	54
5.3.2	Verkkokyselyn analysointi.....	55
5.3.3	Teemahaastattelun analysointi	57
5.4	Verkkokyselyn monivalintakysymysten tulokset	60
5.4.1	Vastaajien taustatiedot.....	60
5.4.2	Näkemyksiä kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan liittyen	61
5.4.3	Digitalisaatioon liittyviä huomioita	71
5.4.4	Senioripalveluiden asiakastyö.....	73
5.5	Verkkokyselyn avointen kysymysten tulokset	74
5.6	Teemahaastatteluista saadut tulokset	81
5.6.1	Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta	81
5.6.2	Kulttuurin ja taiteen hyvinvointivaikutuksia	85
5.6.3	Digitalisaatio.....	87
6	KEHITTÄMISEHDOTUKSET	91
6.1	Miltä senioripalveluiden asiakastyön tulevaisuus näyttää?	91
6.2	Opinnäytetyön oma arviointi ja tavoitteiden toteutuminen.....	95
	LÄHTEET	99
	LIITTEET	109

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Helsingin kaupungin hallinnollinen organisaatio.	12
Kuvio 2. Nelimaalimalli (Quadruple Aim) Helsingin sosiaali- ja terveystoimen johtamisen strategiatyön perustana.	13
Kuvio 3. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut palvelukokonaisuus.	14
Kuvio 4. Kyselytutkimuksen kohdeyksiköt.....	15
Kuvio 5. Kaupunkitasoinen hyvinvointisuunnitelma.	17
Kuvio 6. Kulttuurihyvinvoinnin ulottuvuuksia	29
Kuvio 7. Inhimilliset tarpeet sosiaali- ja terveysalan työssä.....	30
Kuvio 8. Väite ”kulttuuritoiminta antaa ihmiselle sisältöä elämään (n=70).	62
Kuvio 9. Väite ”Ihminen voi elää onnellista elämää ilman kulttuuria ja taidetta” (n=71).....	63
Kuvio 10. Väite ”Kulttuuripalvelut kuuluvat kaikenikäisille” (n=71).	63
Kuvio 11. Väite ”Mitä vanhempi ihminen on, sitä vähemmän hän hyötyy kulttuuri-, taide ja vapaa-ajan palveluista (n=71).....	64
Kuvio 12. Väite ”Kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa mielestäni” (n=71)..	65
Kuvio 13. Väite ” Kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa mielestäni” (n=71).	66
Kuvio 14. Väite ”Kulttuurin ja taiteen harrastaminen vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä” (n=71).	67
Kuvio 15. Väite ”Alentunut terveydentila on esteenä ikäihmisten kulttuuri- ja taide-elämysten kokemiseen” (n=71).....	68

Kuvio 16. Väite "Ikääntyneillä asiakkailla on ennakkoluuloja digitaalisia palveluita kohtaan" (n=69).	72
Kuvio 17. Väitteet "Digitalisaatio ja uusien teknologioiden käyttö helpottaa asiakastyötä" (n=70) ja "Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin myötä sosiaali- ja terveystoimen asiakastyö tehostuu"(n=71).	74
Taulukko 1. Helsingin digitalisaation avaimet.	19
Taulukko 2. Teemahaastateltavien taustatietoja (n=7).	51
Taulukko 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä.	56
Taulukko 4. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä.	57
Taulukko 5. Esimerkki päättelypolusta alkuperäisilmauksista yläteemaan.	59
Taulukko 6. Vastaajien ikäjakauma (n=71).	60
Taulukko 7. Vastaajien koulutustausta (n=71).	61
Taulukko 8. Väittämiä kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan liittyen.	69

Käytetyt termit ja lyhenteet

CUPORE	Kulttuuripolitiikan tutkimuskeskus
Digijalanjälki	Digijalanjälki (aktiivinen) tarkoittaa kaikkia niitä jälkiä, joita ihminen itse aktiivisesti tuottaa verkkoon. Passiivinen digijalanjälki on tietoa, jota kerätään ihmisistä ilman, että he itse aktiivisesti tuottavat sitä.
Digisyrjäytyminen	Digisyrjäytyminen tarkoittaa, että ihminen jää digitaalisen teknologian ulkopuolelle.
Digitaalinen kuilu	Tarkoittaa eroja ihmisten kyvyissä, mahdollisuuksissa ja motivaatiossa käyttää ja hyödyntää digitaalisia palveluita, välineitä ja sovelluksia.
Etäkulttuuri	Etäkulttuuri on verkon välityksellä kotona tapahtuvaa kulttuuri- ja taide-toimintaa sekä vuorovaikutteista ryhmätoimintaa.
Kulttuurihyvinvointi	Kulttuurihyvinvointi on kattokäsite puhuttaessa taiteen ja kulttuurin hyvinvointi ja terveysvaikutuksista ja laajemmin ihmisten kulttuurisista oikeuksista. Termi viittaa yksilöllisesti ja yhteisöllisesti jaettuun kokemukseen siitä, että kulttuuri- ja taide lisäävät hyvinvointia tai ovat yhteydessä siihen.
SKH	Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
THL	Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos
WHO	World Health Organization

1 JOHDANTO

Työelämä on murroksessa ja palvelukulttuurit uudistuvat monilla yhteiskunnan aloilla. Yritykset ja organisaatiot panostavat yhä enenevässä määrin digitaalisiin palveluihin ja kaikilta kansalaisilta vaaditaan yhä parempia digitaitoja. Myös sosiaali- ja terveystoimen palvelut sähköistyvät ja verkkoasiointi lisääntyy. Etätyötä tehdään aiempaa enemmän. Osa työntekijöistä hyödyntää myös hybridityön eli monipaikkaisen työn tuomia mahdollisuuksia työskentelemällä säännöllisesti sekä työpaikalla että sen ulkopuolella. Toimintaympäristömme muutosvauhti on nopeaa ja ihmisten arki muovautuu sen mukaisesti. Pysyvätkö kaikki kansalaiset mukana tässä vauhdissa ja muutoksen virrassa?

Yhteiskunnan digitalisoituminen nostaa esiin ilmiön, jossa osan kansalaisista nähdään olevan vaarassa jäädä teknologisen kehityksen ulkosyrjälle, digisyrjäytyä. Saarenheimo (2017, 59) kirjoittaa, että teknologiasta on hyvää vauhtia tulossa työelämää myönteisellä tavalla mullistava ja elämää helpottava asia, mutta myös yhteiskunnallinen, eriarvoisuutta lisäävä ilmiö. Pohjola ym. (2019, 13) toteavat myös, että samanaikaisesti, Suomen ollessa rikkaampi kuin milloinkaan aiemmin, kietoutuu sosiaalityön näkökulmasta käsin vastavirtana hyvinvoinnille monia kehityskulkuja, jotka eivät ole suotuisia. Eriarvoisuus, joka on jo pidemmän ajan kasvanut monin erilaisin mittarein tarkasteltuna, on yksi merkittävimmistä haasteista, joita Suomessa on. Tämä eriarvoisuus erottuu köyhyyden uusina muotoina taloudellisen köyhyyden pysyvyyden lisäksi ja tarkoittaa sitä, että osa kansalaisista jää myös uusien informaatio- ja viestintäkanavien katveikkoon toimeentulo-ongelmien lisäksi tai sitten palvelut eivät kohtaa heitä. (Pohjola ym. 2019, 13.)

Myös kulttuuri- ja taidetoimintaa on tarjolla yhä enemmän verkkovälitteisesti sekä esimerkiksi virtuaalitodellisuuden kautta luotujen aistimusten kautta. Kulttuurin ja taiteen merkityksestä ihmisen terveyden- ja hyvinvoinnin edistämisessä keskustellaan yhä enenevässä määrin eri foorumeilla ja aiheen tutkimuskenttä laajenee myös sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyön kentällä. Debattia käydään lisäksi siitä, mikä on ylipäätään kulttuurin ja taiteen asema ja arvostus Suomessa tänä päivänä. Voidaanko kulttuurin ja taiteen kautta luoda hyvinvointia ja parantaa ihmisten elämänlaatua sekä samalla tuoda myös kaivattuja säästöjä julkiselle sektorille? Lisääntykö asiakkaiden kulttuurinen osallisuus ja yhdenvertaisuus esimerkiksi digitalisaatiota hyödyntäviä kulttuuri- ja taidepalveluita tarjoamalla?

Koivisto (2020, 85) pohtii kulttuurin vaikuttavuutta ja arvoa sekä miten sen tuomaa hyötyä ja arvoa voidaan julkishallinnossa vertailukelpoisesti arvioida. Hän toteaa, että puuttavana tekijänä on edelleen yhtenäinen käsitys siitä mitä ilmiöitä ja asioita kulttuurin kohdalla tulee mitata. Myös Laitisen (2017, 44) mukaan lisää tutkimustietoa tarvitaan siitä, miten osoitetaan taiteen tuoma positiivinen vaikuttavuus ja miten sen vaikutusmekanismit ymmärretään. Hän toteaa, että jatkotutkimukselle on lisäksi tarvetta, jotta myös kulttuurisesti, sosiaalisesti ja eettisesti kestävä taidetoimintaa voidaan kehittää edelleen, sillä vaikka taiteen monenlaisista hyvinvointivaikutuksista on jo paljon tutkimuksellista tietoa niin taiteen hyvinvointivaikutuksiin liittyy edelleen paljon sellaista, josta meillä puuttuu ymmärrystä.

1.1 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tavoite

Tämän opinnäytetyön idea sai alkunsa pohdinnoista, jotka liittyivät senioripalveluiden asiakastyöhön, sen sisältöihin, toimintaympäristön ja palveluiden digitalisoitumiseen sekä vanhustyön medikalisoitumiseen. Myös kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan hyödyntäminen sote-alan työssä oli ollut jo pitkään kiinnostuksen kohteena ja aiemmin myös osa omaa asiakastyötä.

Opinnäytetyön etenemiseen on ollut osaltaan vaikuttamassa globaali Covid-19-pandemia, joka nosti esiin työn aiheen ajankohtaisuuden ja tärkeyden myös Helsingin kaupungin senioripalveluissa. Toimialan työntekijät ja asiakkaat joutuivat alkuvuodesta 2020 uudenlaisten haasteiden keskelle. Kaikki ikäihmisille tarkoitetut palvelut, kuten päivätoiminta, lyhytaikaishoito, seniorikeskusten ryhmät sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan tapahtumat ja harrastukset jäivät tauolle pandemian takia. Ikäihmiset eristäytyivät kotiin ja sosiaaliset kontaktit ulkomaailmaan vähenivät merkittävästi. Seniorityön asiakaskentällä oli reagoitava nopeasti ja otettava käyttöön lisää uusia digitaalisia kohtaamisen ja auttamisen tapoja, koska koronavirukselle altistuminen oli tutkimusten mukaan osoittautunut erityisen vaaralliseksi yli 70-vuotiaille henkilöille. Myös työntekijöiden etätyö lisääntyi ja kokouksia sekä koulutuksia pidettiin verkkovälitteisesti. Tällä hetkellä (toukokuussa 2022) toimialan palvelut ovat normalisoituneet koronarajoitusten jälkeen, mutta huomispäivästä ei tiedä kukaan, sillä toimintaympäristössämme tapahtuvat muutoksen sykliä ovat niin nopeita.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan miten senioriasiakkaiden kulttuurinen osallisuus toteutuu toimialan palveluissa ja miten digitalisaatio näkyy asiakastyön kentällä. Työn tavoitteena on myös tarkastella löytyykö tutkimusaineiston perusteella mahdollisesti asenteellisia, rakenteellisia tai

asiakastyön toimintakulttuuriin liittyviä tekijöitä, jotka vaikuttavat kulttuuri- ja taidelähtöisten toimintojen ja digitalisaation hyödyntämiseen senioripalveluiden asiakastyössä.

Opinnäytetyön keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- Miten työntekijät suhtautuvat asiakkaan kulttuuriin tarpeisiin ja toiveisiin?
- Millaisia vaikutuksia työntekijät näkevät kulttuuri- ja taidelähtöisellä toiminnalla olevan asiakkaan hyvinvointiin ja elämänlaatuun?
- Miten työntekijät näkevät sote-alan lisääntyneen digitalisaation vaikuttavan asiakastyöhön?

Tämän työn tarkoituksena ei ole tuottaa Helsingin kaupungin senioripalveluiden työhön varsinaisia työmenetelmiä, joiden käyttäjälähtöisyyttä tai toimivuutta pitäisi varmistaa käytännössä. Tutkimustuloksia voidaan kuitenkin tarvittaessa hyödyntää työntekijöiden asiakastyön kehittämisessä, monipuolisemman asiakasymmärryksen luomisessa sekä entistä asiakaslähtöisempien hyvinvointipalveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Yhä digitaalisemmaksi ja ehkä haavoittuvammaksikin muuttuva toimintaympäristömme haastaa sekä työntekijöitä että asiakkaita jatkuvaan, uudenlaiseen ajatteluun, joustavuuteen ja uusien taitojen opetteluun – ikään katsomatta.

1.2 Helsingin kaupunki – tutkimuksen kohdeyksikön tarkastelua

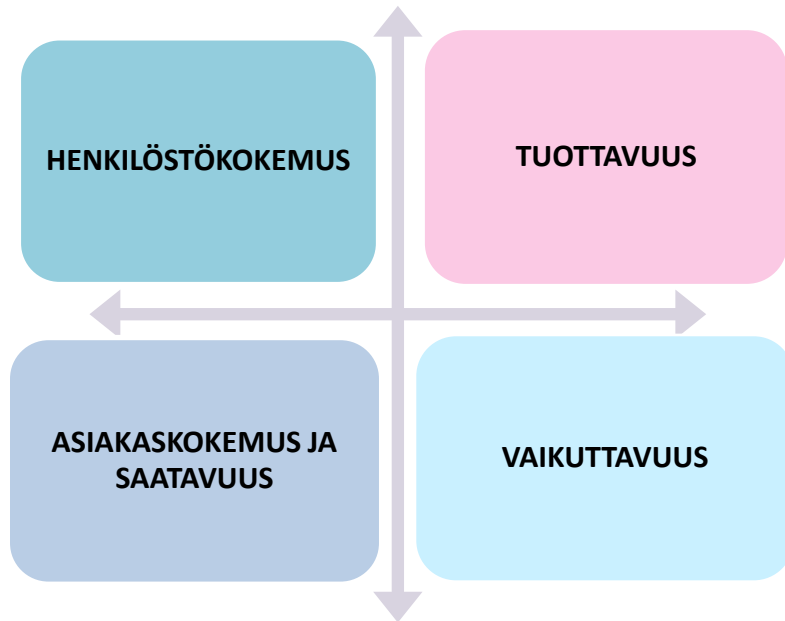
Helsingin kaupunki on iso kuntatyönantaja. Kaupungin työntekijöiden määrä vuoden 2020 lopussa oli 39 152 henkilöä. Sosiaali- ja terveystoimialalla työskentelevän henkilöstön määrä vuoden 2020 lopussa oli 1 609. Vakinaisesta henkilökunnasta noin kolmannes oli ollut kaupungin palveluksessa yli 15 vuotta. Ikäryhmistä suurin oli 50–59 vuotiaat (Henkilöstö 2021.) Helsingin kaupungin hallinnollinen organisaatio esitellään seuraavassa kuviossa (Kuvio 1).

**Helsingin kaupungin
hallinnollinen
organisaatio
1.2.2022**



Kuvio 1. Helsingin kaupungin hallinnollinen organisaatio (Helsingin kaupungin 2022).

Sosiaali- ja terveystoimialalla kehitetään palveluja määrätietoisesti. Tätä työtä tehdään yhteistyössä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa, osana kasvavaa kaupunkia. Toimialan tavoitteena on asiakaskokemuksen, palvelujen saatavuuden, palvelujen vaikuttavuuden ja tuottavuuden sekä myös henkilöstökokemuksen parantaminen. Tavoitteet on laadittu vastaamaan kaupunkistrategian mukaisia linjauksia. (Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2021.) Helsingin kaupungin johtamisen ja palveluiden kehittämisen strategiatyön perustana on käytössä nelimaali (Quadruple Aim) ajattelu (Kuvio 2.). Nelimaalin keskiössä on neljä erilaista ulottuvuutta, jotka ovat henkilöstökokemus, tuottavuus, asiakaskokemus ja saatavuus sekä vaikuttavuus (Syrjänen, Syvärinen & Turpeinen 2019, 25). Johtamisessa painopisteinä ovat tämän lisäksi myös tiedolla johtamisen kehittäminen ja uudistumisen edistäminen sekä Lean-oppien hyödyntäminen. (Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2021, 20, 25).



Kuvio 2. Nelimaalimalli (Quadruple Aim) Helsingin sosiaali- ja terveystoimen johtamisen strategiatyön perustana (Mukaillen Syrjänen ym. 2019, 25).

1.2.1 Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (SKH)

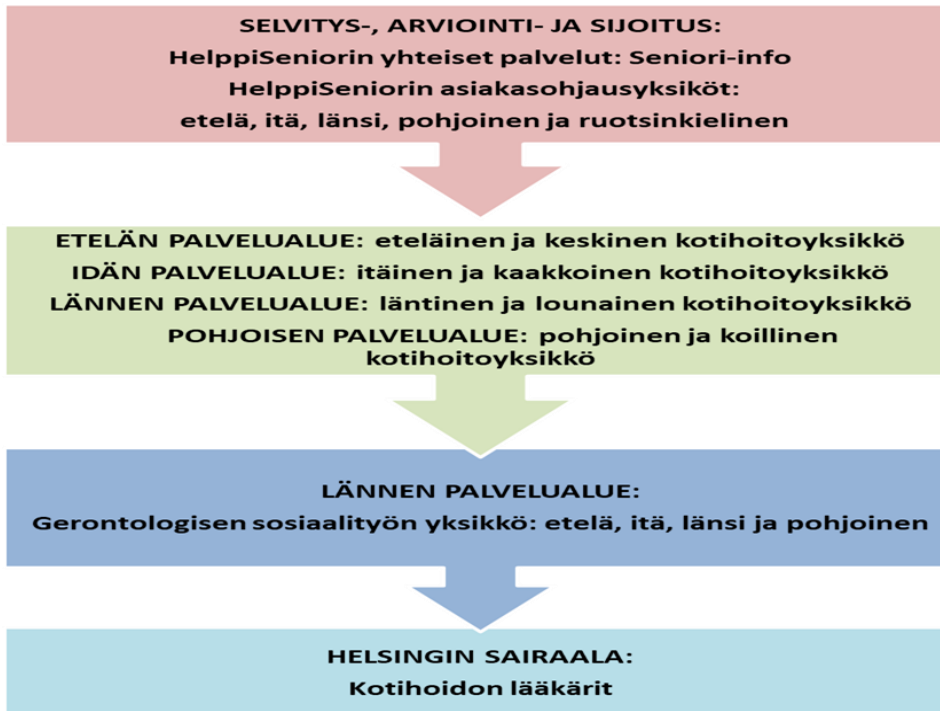
Helsingin kaupunki kehittää palvelujaan ja uudistaa toimintatapojaan ja työkuilttuuriaan yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten myötä. Edellinen iso toiminnan muutos ikääntyneiden palveluissa tapahtui vuoden 2018 alussa toimintansa aloittaneen keskitetyn palveluneuvonnan ja palveluohjauksen yksikön myötä, jolloin toimialan yksiköt organisoituivat uudelleen. Muutoksen myötä työntekijöiden työtehtävät ja työnkuvat sekä osin myös työnimikkeet uudistuivat.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa (Kuvio 3.) huolehditaan ikääntyneiden sosiaali- ja lähityöstä, omaishoidon tuesta ja kotihoidosta. Myös iäkkäiden lyhytaikaishoidosta, päivä- ja palvelukeskustoiminnasta sekä iäkkäiden ja monisairaiden tehostetusta laitos- ja palveluasumisesta huolehtiminen kuuluu toimialan piiriin. Toimialalla huolehditaan lisäksi fysioterapia-, geriatrria-, neurologia- ja kuntoutuspoliklinikkapalveluista, lyhytaikaisesta ja kuntouttavasta sairaalahoidosta, veteraanikuntoutuksesta sekä toimintaterapia ja puheterapiapalveluista. (Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut 2021.)



Kuvio 3. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut palvelukokonaisuus (Helsingin kaupungin Sote Intra Helmi 2020).

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui Helsingin kaupungin sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden asiakastyössä työskenteleviä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Kohdeyksiköt eroavat toisistaan muun muassa työn luonteen, työtehtävien, toimintakulttuurin ja yksiköissä työskentelevien työntekijöiden ammattinimikkeiden suhteen. Jokaisella yksiköllä on oma erityinen ja tärkeä roolinsa asiakaskunnan palvelupolussa. Yhteistyötä tehdään eri yksiköiden välillä yhteisten asiakkaiden asioissa. Palvelukokonaisuuden kotona asumista tukevista palveluista sekä vanhusten ympärivuorokautisessa hoivassa työskentelee suuri joukko työntekijöitä (4328), joten kyselyn kohderyhmää oli rajattava ettei se olisi kasvanut liian suureksi ja hallitsemattomaksi (Sosiaali- ja terveystoimiala 2020). Seuraavassa kuviossa (Kuvio 4.) on eritelty tarkemmin tutkimuksen kohdeyksiköt.



Kuvio 4. Kyselytutkimuksen kohdeyksiköt.

HelppiSeniorin yhteisten palveluiden alle sijoittuvan seniori-infon puhelin ja neuvontapalvelun kautta ikääntyneet, heidän omaisensa ja läheisensä saavat ohjausta ja tietoa kaupungin omista, järjestöjen ja yritysten ikääntyneille tarkoitetuista palveluista. Seniori-infon työntekijät eivät pääsääntöisesti tee kotikäyntejä, vaan jalkautuvat asiakastyön kentälle muulla tavoin, esimerkiksi terveysasemille. HelppiSeniorin asiakasohjausyksiköiden tehtävänä on neuvoa ja ohjata ikääntyneitä asiakkaita, tehdä sosiaalihuoltolain mukaista laaja-alaista palvelutarpeen arviointia, päätöksiä palveluista ja koordinoida palvelukokonaisuuksia. HelppiSeniori on osa keskitettyä valtakunnallista asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallia. HelppiSeniorin työntekijät arvioivat asiakkaan tilannetta kotiin vietävien palveluiden, päivätöiminnan, arviointi- ja kuntoutusjakson, lyhyt- ja pitkäaikaisen ympärivuorokautisen hoivan, kriisitilanteiden, sosiaaliohjauksen ja omaishoidon tuen osalta. (Sosiaali- ja terveystoimiala. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut. Kotona asumista 2020, 7.)

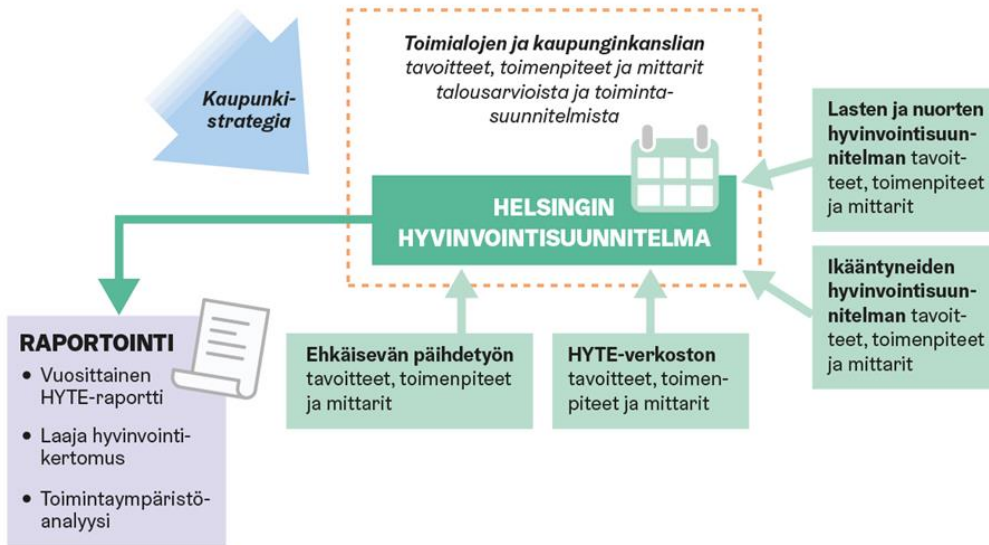
Kotihoidon perustehtävä on varmistaa asiakkaiden turvallinen kotona asuminen. Se tapahtuu järjestämällä ikäihmisten, toipilaiden, yli 18- vuotiaiden vammaisten ja pitkäaikaissairaiden toimintakyvyn ja terveyden tuki, sairauden hoito ja palvelut. Kotihoidon työntekijät ovat konkreettisesti apuna asiakkaiden päivittäisessä elämässä ja hoidon toteuttamisessa. Kotihoito koostuu kotisairaanhoidon ja kotipalvelun kokonaisuudesta sisältäen myös etähoidon ja etäkuntoutuspalvelut.

Gerontologisen sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa iäkkäiden ja lisäksi alle 65 vuotiaiden muistisairaiden henkilöiden toimintakykyä ja hyvinvointia sekä niitä edistävien olosuhteiden ja yhteisöjen toimivuutta, ollen vuorovaikutukseen pohjautuvaa muutostyötä. Työ on pitkäjänteistä, intensiivistä sosiaalityötä- ja ohjausta, jota tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Kotihoidon lääkäriyksikön perustehtävä on tuottaa sovitun työnjaon mukaisesti lääkäripalveluja helsinkiläisille sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden piirissä oleville asiakkaille sekä toimia lääketieteellisen konsultaation tarjoajana muille sote-ammattilaisille esimerkiksi päätettäessä palveluista tai liittyen asiakasohjaukseen. Lääkärit työskentelevät osana asumispalvelujen ja kotihoidon tiimejä ja tekevät kotikäyntejä. (Sosiaali- ja terveystoimiala. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut. Kotona asumista 2020, 8–10.)

Toimialan työtä ohjaa muun muassa laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (L 28.12.2012/980). Siihen on kirjattu iäkkään henkilön palveluntarpeista ja niihin vastaamisesta. Lain mukaan palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön terveyttä, hyvinvointia, itsenäistä suoriutumista, toimintakykyä ja osallisuutta. Tämän lisäksi muun palvelutarpeen ennaltaehkäisemiseksi huomiota on erityisesti kiinnitettävä kotiin annettaviin ja kuntoutumista edistäviin palveluihin. (L 28.12.2012/980.)

1.2.2 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen Helsingin kaupungissa

Helsingissä hyvinvointi nähdään laajasti ja edellytyksiä hyvään elämään halutaan tarjota kaikille kaupunkilaisille: ikääntyneille, toimintarajoitteisille ja nuorille. Jokaisella helsinkiläisellä tulee olla mahdollisuus kokemusrikkaaseen ja laadukkaaseen elämään ja saatava sen toteuttamiseen tarvittavat palvelut ja tuki elämän kaikissa vaiheissa. (Hyvinvointia ja terveyttä kaikille, [viitattu 24.1.2022].) Helsingin kaupungin terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä tukevat ja ohjaavat kansalliset suositukset sekä lainsäädäntö. Lainsäädäntö määrittää myös sen, että lapsille ja nuorille sekä ikäihmisille tehdään hyvinvointisuunnitelmat, jotka kaupunginvaltuusto hyväksyy. Nämä lainsäädännön velvoitteet sisältyvät myös Helsingin kaupunkitasoiseen hyvinvointisuunnitelmaan (Kuvio 5.). Suunnitelma on rakennettu yhteistyönä kaupungin eri toimialojen kanssa. Sen toimintaa ohjaa kaupungin hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohjausryhmä. Suunnitelma sisältää pääpainopisteet terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi ja myös niihin liittyvät tavoitteet, toimenpiteet sekä seurannan huomioon ottaen eri väestöryhmät. Hyvinvointisuunnitelman toteutumista seurataan vuositasolla. Se tehdään uudenlaisen HYTE-vuosiraportin avulla. (Hyvinvointia ja terveyttä kaikille, [viitattu 24.1.2022].)



Kuvio 5. Kaupunkitasoinen hyvinvointisuunnitelma. (Hyvinvointia ja terveyttä kaikille. Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2019–2021).

Helsinki haluaa vuoden 2021-2025 kaupunkistrategiassaan näyttäytyä kaupunkina, joka luo ihmisille mahdollisuuksia, joihin voi tarttua ja kaupunkina, jossa voi toteuttaa itseään. Kaupunki haluaa varmistaa myös ettei eri kaupunginosien eriarvoistuminen syvene. Suuri arvo halutaan antaa lisäksi kulttuurille ja taiteelle ja niiden vaalimiselle. Erilaisten nuoriso-, liikunta- ja kulttuurivastustusten kautta luodaan edellytykset monimuotoisen kulttuurin ja vapaa-ajan toiminnalle. (Kasvun paikka 2021, 8, 26.) Senioriasiakkaiden kohdalla Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen käyttösuunnitelmaan on kirjattu tavoitteeksi muun muassa ikääntyneiden ohjauksen ja neuvonnan lisääminen digitaalisten palveluiden käytössä sekä tuettujen etäryhmien toteuttaminen kotihoidon ja palvelukeskusten asiakkaille. Tavoitteeksi on asetettu myös aktiivinen yhteistyö kulttuuripalvelujen kanssa käyttöönottamalla senioripalveluissa uusia digitaalisia tapoja kulttuurisen vanhustyön saralla esimerkiksi tuottamalla etäkulttuuripalveluja. (Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2021, 18–19, 21.) Taide ja kulttuuri Helsingissä 2030 -työryhmän visiossa taide- ja kulttuuri nähdään terveyden ja hyvinvoinnin keskeisenä lähteenä ja elämänmittaisena mahdollisuutena päästä taiteellisen toiminnan ja taidetarjonnan äärelle. Vision toteutuessa myös ikäihmisten kulttuuriset oikeudet toteutuvat kaikkialla kaupungissa ja ikääntyneiden määrän kasvaessa myös heidän saatavillaan olevat kulttuuritoiminnan mahdollisuudet ovat monipuolistuneet ja kehittyneet. Lisäksi uudet teknologiset mahdollisuudet on otettu laajasti käyttöön ja kulttuurinen vanhustyö on tärkeässä osassa kaupungin tarjoamia palveluja. (Malmberg ym. 2020; ks. myös Helsingin kulttuuristrategia 2012–2017, [viitattu 3.2.2022]; Varho & Lehtovirta 2010).

1.2.3 Helsingin kaupunki julkishallinnollisena digitaalisten palveluiden edistäjänä

Yksi maailman kärkimaista julkisten sähköisten palveluiden suhteen on Suomi ja tutkimusten mukaan suomalaisten digiosaaminen on EU- maista parhain. Tämä luo mitä mainioimmat edellytykset digitalisaatiossa menestymiseen. Tärkeimpänä asiana on kuitenkin huolehdittava siitä, että asiakkaan tulee olla palvelukehityksen keskiössä, koska silloin muotoilemme yhteiskuntaa aidosti itseämme varten. (Julkisen hallinnon digitalisaatio, [viitattu 9.1.2021].) Lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (15.3.2019/306) tarkoituksena on edistää digitaalisten palveluiden saavutettavuutta, tietoturvallisuutta, laatua sekä sisällön saavutettavuutta, ja näin parantaa myös jokaisen mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita yhdenvertaisesti. Lain 2 luvussa ja sen 4 §:ssä on lisäksi määritelty, että viranomaisen tulee suunnitella ja ylläpitää digitaaliset palvelut sillä tavalla, että niiden tietoturva, tietoturvallisuus, helppokäyttöisyys ja löydettävyys on varmistettu. Lisäksi on varmistettava digitaalisten palveluiden yhteensopivuus yleisesti käytössä olevien tieto-liikenneyhteyksien ja ohjelmistojen kanssa. Entistä luotettavammalla ja paremmalla palveluiden ketjut luodaan digitalisaation kautta ja nämä palveluketjut tehdään erilaisia elämäntilanteita ja hyvää elämää varten. Sähköiset palvelut lisäävät erilaisten yhteisöjen, yritysten ja kansalaisten mahdollisuuksia julkisten palveluiden käyttöön riippumatta ajasta ja paikasta ja sähköinen asiointi on yleensä ottaen myös helpoin ja nopein tapa viranomaisasioiden hoitoon. Sähköisten palveluiden lisääntyessä myös yhteisiä verovarvoja säästyy julkisen palvelutuotannon tehostuessa. Viranomaisten on julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan huolehdittava siitä, että sähköinen kanava on houkuttelevin vaihtoehto asiakkaalle. (Julkisen hallinnon digitalisaatio, [viitattu 9.1.2021].)

Helsingissä palvelujen parantaminen ja toiminnan uudistaminen on aloitettu vuonna 2019 kunnianhimoisella digitalisaatio-ohjelmalla. Helsinki haluaa hyödyntää palveluissaan ja päätöksissään dataa, ollen toiminnassaan yhä ketterämpi ja asiakaslähtöisempi. Muutokset liittyvät paitsi uusiin teknologioihin, myöskin organisoitumiseen, johtamiseen, kehittämisen kulttuuriin sekä henkilöstön osaamiseen. (Digitalisaatiolla teemme Helsingistä maailman, [viitattu 25.1.2022].) Kaupunki haluaa vahvistaa digitaalisten sote-palveluidensa tarjontaa ja antaa digitaalisten sote-palveluiden lupauksen. Tarkoituksena on tehdä palveluiden käyttämisestä mahdollisimman sujuvaa erilaisten helsinkiläisten näkökulma huomioiden. Digitaalisista ratkaisuista riippuu kasvavassa määrin koko kaupungin palvelutuotanto. Tarkempi asiakasymmärrys on keino kohdentaa palveluja sinne, missä tarve on suurin. Prosesseja ja palveluita automatisoidaan ja aina kun se on perusteltua, kehitetään uusia itsepalveluita. (Kasvun paikka 2021, 40, 50–53.) Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) on kuvattu Helsingin digitalisaation avaimet.

Taulukko 1. Helsingin digitalisaation avaimet (Miksi panostamme digitalisaatioon, [viitattu 24.2.2022]).

MAAILMAN TOIMIVIN KAUPUNKI	Sujuva arki digitalisaatiota hyödyntäen
HENKILÖKOHTAINEN, ASIAKKAAN EHDOKSILLA TAPAHTUVA PALVELU	Ajasta ja paikasta riippumatta
ENNAKOINTI	Asiakkaiden palveluiden ja tiedon tarpeen ennakointi
DATAN JA TEKOÄLYN HYÖDYNTÄMINEN	Apuna palveluiden paremmassa toimittamisessa, suunnittelussa ja johtamisessa
LUOTTAMUS	Kaupunkilainen tietää mitä tietoja hänestä on ja että niitä käytetään eettisesti oikein
DIGITASA-ARVO	Tulevaisuuden palvelut ovat kaikkien käytössä huolimatta puutteista teknologiaosaamisessa

1.2.4 Apotti asiakas- ja potilastietojärjestelmän käyttöönotto Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla on käytössä asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti, joka yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot yhteen ja samaan järjestelmään ensimmäisenä maailmassa. Järjestelmä tuo mukanaan muutoksia sekä sote-ammattilaisten että kuntalaisten arkeen. (Apotti- järjestelmä mahdollistaa 2020.) Apottijärjestelmän käyttöönotto on ollut kolmivaiheinen. Ensimmäisessä käyttöönotossa 24.4.2021 mukana olivat terveydenhuollon palvelut, suun terveydenhuolto, kotihoito, iäkkäiden palvelut sekä päihdehuolto, neuvolapalvelut, kehitysvammapoliklinikka, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, lasten puheterapia sekä työkyky- ja terveysneuvonta. Toukokuun käyttöönotossa 29.5.2021 mukaan tulivat vammaispalvelut. Lapsiperheiden palvelu, lastensuojelu ja työikäisten palvelut ottivat järjestelmän käyttöön 6.11. 2021.

Apotin asiakasportaali Maisan kautta asiakas voi esimerkiksi seurata ajanvarauksia, omaa terveyttä, uusia reseptejä, tehdä ajanvarauksia, viestitellä sote-ammattilaisen kanssa ja asioida jonkun muun henkilön puolesta. (Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti 2021.)

1.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus

Sosiaali- ja terveyshuollon sekä pelastustoimen uudistusta koskevat lait hyväksyttiin eduskunnassa kesäkuussa 2021 presidentin vahvistuksella. Uusi sote-malli koostuu 21 hyvinvointialueesta, joille siirtyy nyt vielä kuntien vastuulla olevien sosiaali- ja terveystoimialan sekä pelastustoimen tehtävät. Helsinki on tästä poikkeus, sillä se ei kuulu mihinkään hyvinvointialueeseen, joten sillä on jatkossakin näiden palveluiden järjestämisvastuu omalla alueellaan. Sote-uudistuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon painopistettä siirretään ongelmien ennaltaehkäisyyn ja peruspalveluihin. Uudistuksen tavoitteena on sovittaa ja kehittää palveluja yhteen niin, että palveluketjut eivät katkea ja hoitoon pääsee nopeasti. Asiakkaat ohjataan sote-ammattilaisten toimesta palveluihin, joiden kautta he saavat yksilöllistä apua, oikea-aikaisesti. Tavoite on, että jatkossa Helsinki hyödyntää sote-palveluiden järjestämisessä sellaisia ohjauksen ja johtamisen malleja, jotka ovat nykyistä vaikuttavampia ja tehokkaampia. Kun palvelukokonaisuuksia koordinoidaan paremmin ja vältetään päällekkäisyyksiä, autetaan samalla hillitsemään kustannusten kasvamista. Uudistuksen valmistelua tehdään valtion rahoituksen turvin. Tulevaisuuden sote-keskus koostuu jo olemassa olevien toimintamallien, kuten perhekeskusten, terveys- ja hyvinvointikeskusten ja seniorikeskusten tarjoamista palveluista. Helsingille on myönnetty valtionavustusta sekä sote-uudistuksen rakenneuudistukseen että tulevaisuuden sote-keskus hankkeeseen vuosina 2020-2021. Valtionavustusta on myönnetty myös vuosille 2022-2023 (n. 2,7 milj. euroa) erityisesti ikääntyneiden kotona asumista tukevien palveluiden kehittämistä varten. (Helsingin sote-palvelut uudistuvat 2022.) Kun kulttuurihyvinvointi ja kulttuurihyvinvointiala otetaan mukaan sote-uudistukseen kokonaisvaltaisesti osaksi niiden toimintaa; johtamista, hallintoa, osaamista, järjestämistä ja yhdyspintatoimintaa, kytketään myös taide ja kulttuuri yhdeksi osa-alueeksi asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä vuonna 2023 toimintansa aloittavilla hyvinvointialueilla (Alueellisen toimeenpanon tiekartta 2021; Rosenlöf 2022). Nähtäväksi jää, miten tämä kytkös käytännön tasolla toteutuu.

2 KULTTUURI- JA TAIDELÄHTÖISYYS ASIAKASTYÖSSÄ

Taidelähtöiset menetelmät ovat eri taidemuotojen taidetyöskentelyn yleiskäsite. Menetelmien keinoin pyritään saamaan aikaan muutosta osallistujien toiminnassa ja ajattelussa joko tekemällä taidetta yhdessä osallistujien kanssa tai soveltaen niitä välineellisesti muissa yhteyksissä. (Lehikoinen & Vanhanen 2017, 10.) Käyttämällä taiteen soveltavia menetelmiä, kuten tanssi, teatteri, valokuva, sanataide, elokuva, kuvataide ja musiikki voidaan tukea hyvinvointialan organisaation henkilökunnan ja asiakkaiden yhteisöllisyyttä, kasvattaa osallistujien sosiaalisia taitoja sekä itsetuntemusta ja lisäksi tarjota heille nautintoa ja elämyksiä. (Malte-Colliard & Lampo 2013, 5.) Luovaa, taiteellista toimintaa sekä taidetta voi tarkastella myös yhtenä hyvinvoinnin ja hyvän elämän ulottuvuutena, erottamattomana osana inhimillistä elämää ja myös osana ihmisen kulttuurisia perusoikeuksia (Laitinen, 2017, 10; Aholainen ym. 2021.) Houni, Turpeinen ja Vuolasto (2020, 21) mukaan asiakkaan kulttuurisista oikeuksista huolehtiminen on tärkeä osa sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja syrjäytymisen ennaltaehkäisemistä sekä terveyden- ja hyvinvoinnin edistämistä. Cutler, Karttunen ja Räsänen (2021, 64) toteavat, että luova ikääntyminen on myös aina sen yhteiskunnan tuotos, jossa se on kehittynyt, vaikkakin kulttuurin arvo ihmisoikeuden näkökulmasta käsin sinänsä on universaali. Virjosen ja Rouhelon (2019, 13) mukaan ihmistä kulttuurisena toimijana voidaan tarkastella tekijän, kokijan ja osallistujan näkökulmasta käsin.

2.1 Kulttuuri ja taide

Tätä opinnäytetyötä viitoittaa sosiokulttuurinen (ks. esim. Kurki 2007; Riekkinen-Tuovinen 2018, 46–55, Pirnes 2008) näkökulma, jossa ihmisen yksilöllisyys, elämänhistoria ja voimavarat ovat huomion kohteena. Senioripalveluiden asiakas nähdään tasavertaisessa vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa oman arkensa ja elämänsä suunnittelussa, huolimatta mahdollisista toimintarajoitteista tai sairauksista.

Kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta nähdään tässä opinnäytetyössä osana ihmisen elämisen arjen ympäristöjä ja toimintaa arjessa. Se nähdään esimerkiksi arjen elämyksellisinä kokemuksina, erilaisina kulttuuritapahtumina, esityksinä ja näyttelyinä sekä osallistavana taidetoimintana tai omaehtoisena kulttuuriharrastuksena. Laitisen (2017, 9) mukaan se, miten ihminen suhtautuu taiteeseen ja miten hän sen kokee, on hyvin henkilökohtainen asia. Hänen mukaansa suhde muodostuu omien koettujen taidekokemusten ja tapahtumien sekä elämysten kautta, ollen näin myös kytköksissä siihen aikakauteen ja kulttuuriseen ympäristöön, jossa

ihminen on elänyt ja elää. Lehtonen (2019, 15) kirjoittaa, että kirjo taiteen tekemisessä ja esittämisessä on tänä päivänä niin moniarvoinen ja suuri, että on aivan selvää ettei yhtä oikeaa tapaa määrittää taiteen paikkaa ole olemassa. Hänen mukaansa taide on rajatonta ja sen areenoille mahtuu myös rajattoman paljon kokemisen ja tekemisen tapoja. Digitalisaatio tuo mahdolliseksi myös uudenlaisen kulttuurisen sisällöntuottamisen ja monimediaisen tavan hyödyntää aineistoa, joiden jakaminen ei ole enää aika- tai paikkasidonnaista. Huomiota voidaan kiinnittää yhä paremmin esteettömyyteen ja kulttuurien monimuotoisuuteen ja näin ollen kulttuurielämyksineen on kaikille saatavilla tasa-arvoisesti. (Ahlavuo ym. 2016, 42.) Myös Lilja-Viherlampi ja Rosenlöf (2019, 21) toteavat, että jatkuvasti kehittyvä ja kasvava keino lisätä osallistumisen mahdollisuuksia niille ihmisille, jotka eivät jostain syystä itse pääse kulttuurin ja taiteen äärelle, ovat virtuaaliset tai digitaaliset palvelut.

Kulttuurin laajaa käsitettä on yritetty määritellä kautta aikain monin eri tavoin. Eri tieteenalat ja koulukuntien edustajat, sekä suuret filosofiset ajattelijat ovat käsitelleet aihetta löytämättä yhtä ja ainoaa yhtenäistä määritelmää. (ks. esim. Pirnes 2008, Storey 2012.) Useasti kulttuuria kuitenkin käytetään välineenä, jotta saadaan aikaan eroja inhimillisten ilmiöiden, käytäntöjen, elämäntavan ja poliittisten ideologioiden välillä. Kulttuuria voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta käsin, kuten esimerkiksi korkeakulttuuri, populaarikulttuuri, kansallinen, etninen- ja nuorisokulttuuri. Tai sitten sitä voidaan tarkastella yksittäisten ilmiöiden piiriin liittyvinä, kuten esimerkiksi liikenne- ja ruokakulttuuri. (ks. esim. Storey 2012.) Kulttuurin voidaankin siis nähdä laajasti käsittävän kaiken inhimillisen toiminnan, ja tällä tavalla tulkittuna tarjoavan mahdollisuuden kulttuuripoliittisen itseymmärryksen ja identiteetin rakentamista vahvemiksi ja laajemmaksi mitä käytännön kulttuuripolitiikassa on tullut esiin (Pirnes, 2008, 17–18).

2.2 Mitä laki määrittää kuntien kulttuuritoiminnasta

Kulttuuritoimintalaki uudistui vuonna 2019. Laissa on nyt sen uudistamisen jälkeen tarkemmin määritelty, millä tavalla kulttuuria kunnissa tulee järjestää.

Laissa kuntien kulttuuritoiminnasta (L 8.2. 2019/166) ja sen 1 §:ssä säädetään kunnan kulttuuritoiminnan järjestämisestä sekä siihen liittyvistä tavoitteista, tehtävistä, yhteistyöstä, asukkaiden osallistumisesta, tiedon tuottamisesta ja toiminnan arvioinnista, valtionrahoituksesta sekä kehittämistehtävästä.

Lain 1 §:ssä tarkoitetaan kuntien kulttuuritoiminnalla toimintaa, jolla kunta edistää taiteen ja kulttuurin tekemistä, sen harrastamista, käyttöä ja saatavuutta, kulttuuriperintöä sekä kulttuuri- ja taidekasvatusta. Lain tavoite on sen 2 §:n mukaan ”tukea ihmisten mahdollisuuksia luovaan toimintaan ja ilmaisuun sekä kulttuurin ja taiteen tekemiseen ja kokemiseen, edistää kaikkien väestöryhmien yhdenvertaisia mahdollisuuksia ja osallistumista kulttuuriin, taiteeseen ja sivistykseen, vahvistaa väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä osallisuutta ja yhteisöllisyyttä kulttuurin ja taiteen keinoin; luoda edellytyksiä paikallisen ja alueellisen elinvoiman kehittymiselle ja sitä tukevalle luovalle toiminnalle kulttuurin ja taiteen keinoin. Tavoitteiden toteuttamisen lähtökohtina ovat demokratia, asukaslähtöisyys, tasa-arvo, kestävä kehitys sekä kulttuurinen moninaisuus ja vuoropuhelu.”

Laissa kuntien kulttuuritoiminnasta (L 8.2. 2019/166) ja sen 3 §:ssä kunnan tehtävänä on järjestää kulttuuritoimintaa. Tämän tehtävän toteuttamiseksi kunnan tulee:

1. edistää kulttuurin ja taiteen yhdenvertaista saatavuutta ja monipuolista käyttöä
2. edistää kulttuurin ja taiteen yhdenvertaista saatavuutta ja monipuolista käyttöä;
3. luoda edellytyksiä ammattimaiselle taiteelliselle työlle ja toiminnalle;
4. edistää kulttuurin ja taiteen harrastamista sekä niihin liittyvää kansalaistoimintaa;
5. tarjota mahdollisuuksia kulttuurin ja taiteen eri muotojen ja alojen tavoitteelliseen taide- ja kulttuurikasvatukseen;
6. edistää kulttuuriperinnön ylläpitämistä ja käyttöä sekä paikallista identiteettiä tukevaa ja kehittävää toimintaa;
7. edistää kulttuuria ja taidetta osana asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä, osallisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä paikallista ja alueellista elinvoimaa;
8. edistää kulttuurista vuorovaikutusta ja kansainvälistä toimintaa ja toteuttaa muita kulttuuriin ja taiteeseen liittyviä toimia.

2.3 Kulttuurin- ja taiteen hyvinvointivaikutuksiin liittyviä tutkimushaasteita

Tutkimukset kulttuurin- ja taiteen hyvinvointivaikutuksista ovat lisääntyneet huomattavasti viimeisten vuosikymmenien aikana. Tästä hyvä esimerkki on WHO:n julkaisema ja tutkijoiden Fancourt ja Finn (2019, 53) kirjoittama laaja kansainvälinen raportti. Lisääntyvä tutkimusnäyttö osoittaa, että aktiivinen taideosallistuminen voi edistää ihmisten terveyttä ja koettua hyvinvointia, mutta tieteellinen evidenssi on yhä edelleen pirstaloitunutta ja tutkimuksellisia aukkoja

löytyy useita. Tutkijat toteavatkin raporttinsa keskittyneen niihin tutkimuksiin, joissa taiteen terveysvaikutuksista on saatu tutkimuksellista näyttöä, mutta lisätutkimusta tarvitaan muassa erilaisten taidemuotojen vaikuttavuudesta terveyteen ja hyvinvointiin. Heidän mukaansa on lisäksi huomioitava, että taiteella ei voida antaa ymmärtää olevan universaalia, oireita lievittävää vaikutusta. Vielä löytyy myös paljon merkittäviä alueita terveyden alaan liittyen, joista on joko olemassa vain vähän tai ei lainkaan tutkimustietoa. Laitinen (2017, 9) toteaa myös, että yhteistä näkemystä taiteesta tai sen hyvinvointia edistävästä vaikutuksista on mahdotonta löytää ilmiön ollessa niin moninainen. Sen tutkimusperusta on monitieteinen ja taustalla vaikuttavat useat erilaiset tiedonintressit. Tutkimuksella, jota tehdään voi olla myös tavoite, joka on lausuttu ääneen; esimerkiksi marginaalissa olevien ihmisryhmien äänen kuuluville saaminen tai syrjinnän vähentäminen. Tällä tavalla taustalla oleva tiedonintressi poikkeaa hyvinkin paljon siitä, jos tutkimus pyrkii paljastamaan mekanismeja vaikka kivun lievittämisen ja musiikin välillä. Myös se, onko tutkimusten pyrkimys todentaa taiteen hyvinvointivaikutuksia vai ymmärtää niitä, erottaa ne hänen mukaansa toisistaan.

Aholainen ym. (2021) kirjoittavat, että taide, joka on kiinnittynyt hyvinvointikeskusteluun, toimii useasti alueella, jossa toimintaperustaksi on otettu taiteen sairauksien ennaltaehkäisevä ja jopa sen lääkitsevä vaikutus. Keskeiseksi asiaksi taiteen hyvinvointivaikutuksista puhuttaessa he nostavat sen, miten kuntoutuksessa ja hoidossa luodaan siltoja niiden ulkopuolella olevaan kulttuuri- ja taidemaailmaan ja kenen ehdoilla se tapahtuu. Rosenlöf (2014) toteaa, että kulttuuri- ja taide menettävät voimansa ja perusluonteensa, jos ne otetaan ainoastaan käyttöön vain välineellisesti tähtäämällä säästöihin tai hyvinvointiin. Kulttuurin ja taiteen hyvinvointityöstä puhuttaessa onkin tärkeää, että mietitään mistä siinä puhutaan; hyvinvoinnin tuottamisesta vai saavutettavuudesta. Hän mainitsee myös taiteeseen liittyvästä riskistä, joka siihen aina kuuluu. Taiteelle ominaista on niin positiivisten kuin negatiivistenkin tunteiden nostattaminen. Se myös jakaa mielipiteitä, eikä myöskään aina ole hyvinvointia tuottavaa. (Rosenlöf 2014, 86; myös Fancourt & Finn 2019, 52). Houni ym. (2020, 138) mukaan taide voi synnyttää ei-toivottuja vaikutuksia, negatiivisia tunteita, mutta siitäkin huolimatta prosessit, jotka ihmisessä tapahtuvat voivat aikaansaada mielialan muutoksia ja toipumisen edistymistä. Myös Lehtikoinen ja Vanhanen (2017, 11) muistuttavat, että ihmisen tunteet ja muut hänessä tapahtuvat muutokset on tärkeä huomioida taidelähtöisiä menetelmiä käytettäessä erityisesti silloin, kun toimitaan haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien ja henkilöiden kanssa. Heidän mukaansa taiteen avatessa tunnelukkoja ja vaikuttaessa tunteisiin ihmiselle voi aiheutua myös tuskaa,

ahdistusta ja epävarmuutta eritoten silloin, kun liikutaan pois omalta mukavuusalueelta taideprosessin aikana.

Houni ym. (2020, 38) toteavat, että vaikka viime vuosina kulttuurin ja taiteen vaikutuksia onkin tutkittu monilla eri tavoilla, niin saatuja tutkimustuloksia ei ole aina helppoa yhdistellä. Heidän mukaansa tarkastelussa, joka perustuu tutkittuun tietoon, on kiinnitettävä huomiota siihen mistä tutkimustieto on kerätty ja miten sitä on kerätty. He listaavat taiteen terveys- ja hyvinvointivaikutusten tutkimuksissa kolme päälinjaa, jotka ovat:

1. Kokemustiedon kerääminen, joka on osallistumiseen liittyvää ja jota on toteutettu erityyppisillä kysely- ja haastattelumenetelmillä.
2. Perinteisesti kulttuuripolitiikan piiriin kuuluva tiedonkeräämisen tapa, jossa kokemus ja osallistumistieto perustuu tilastointiin ihmisten kulttuuriosallistumisesta ja vapaa-ajan vietosta, kuten esimerkiksi Cuporen tai tilastokeskuksen tutkimukset.
3. Taiteen vaikutusten tarkastelu terveydenhuollon alalla, joka tapahtuu kliinisen tutkimuksen kautta.

Kun tutkimustietoa käytetään tukena taidetoiminnan toteuttamisessa Houni ym. (2020, 38–39) painottavat, että eri osapuolten tulee olla myös selvillä muutamista perusasioista. Heidän mukaansa taiteen vaikutusten mittaamiseen on erilaisia lähtökohtia ja ne tulisi ottaa huomioon, kun tuloksia seurataan. Ensinnäkin on tiedettävä mitä ovat ne taidevaikutukset, joita halutaan mitata ja mikä on se taiteen laji, joka on tarkastelun kohteena. On myös huomioitava millainen on tutkimuksen otos eli montako ihmistä muodostaa tutkimuskohteen. Lisäksi on huomioitava millainen tutkimuskohteena oleva joukko on eli kenelle toiminta on suunnattu. Tärkeitä lähtökohtia tulosten seurantaan on heidän mukaansa vielä se, miten, kuinka kauan ja millaisin välein tiedon keruu tapahtuu (laaja joukko kvantitatiivisia ja/tai kvalitatiivisia tiedon keruun tapoja) ja, että tulosten artikulointi on myös osa tiedon tuottamista.

Monialaisen tutkimuksen ja yhteistyön kehittäminen on Kaattarin ja Suksen (2019, 39) mukaan jatkossa erityisen tärkeää, koska ilmiönä kulttuurihyvinvointi on niin moniulotteinen. Heidän mukaansa uusia tutkimuksia ja hankkeita tulisi suunnitella monitieteisesti ja myös tutkimustehtävät tulisi asettaa monitieteiseen raamiin. Moniammatilliselle yhteistyölle ja vuoropuhelulle avautuu Lilja-Viherlammen ja Rosenlöfin (2019, 20) mukaan kuitenkin mahdollisuuksia, kun ollaan nöyriä tämän moninäkökulmaisuuuden ja monitieteisyyden äärellä.

Lisäksi on tärkeää, että alan tutkimuksissa säilyy kriittinen tutkimuksellinen ote ja että taidetoimintaan liittyviä monenlaisia merkityksiä ja vaikutuksia tarkastellaan tutkimuksen keinoin mukaan lukien myös mahdolliset negatiiviset vaikutukset ja merkitykset. (Kaattari & Suksi 2019, 38.)

2.4 Osallisuus

Käsitteenä osallisuus kuvaa yksilön mukana olemista yhteisöllisesti tärkeissä prosesseissa tai yksilön kiinnittymisenä yhteisöön. Kyse on siitä, että kuuluu johonkin. Tässä merkityksessä kyse on identiteetikäsitteestä. Osallisuus tarkoittaa omakohtaisen sitoutumisen kautta nousevaa vaikuttamista siihen, miten asiat menevät ja miten niiden seurauksista ottaa itse vastuuta. Osallisuus käsitteenä nähdään lisäksi vastavoimana syrjäytymiselle. (Närhi, Kokkonen & Matties 2015, 223.) Rajan vetämistä osallisuuden, osallistumisen sekä osallistumattomuuden käsitteiden välillä on hankala tehdä, sillä niitä tarkasteltaessa hahmottuu erilaisia sfäärejä ja puhunnan tasoja. Perinteiseen osallistumattomuuteen ja osallistumiseen uusia näkemyksiä on myös tuottanut mediamaiseman muutos. Osallisuuden käsite voidaan nähdä niin, että se sisältää sekä sosiaalisia että poliittisia ulottuvuuksia, ja nämä molemmat ovat läsnä kulttuuripolitiikassa. (Virolainen 2015, 6.) Osallisuus onkin tullut yhdeksi tärkeäksi yhteiskunnalliseksi tavoitteeksi. Sen avulla pyritään löytämään ratkaisuja moninaisille sosiaalisille ongelmille ja haasteille, joita yhteiskunnassa on. Siitä on lisäksi tullut myös yksi tärkeimmistä tavoitteista sosiaali- ja terveystalouden piirissä. (Närhi ym. 2015, 228.)

Osallisuuden kokemusta voidaan myös mitata. THL:n on kehittänyt osallisuusindikaattorin (Experiences of Social Inclusion Scale, ESIS), joka on tieteellisesti validoitu. Indikaattorissa on kymmenen väittämää, joiden avulla kartoitetaan vastaajan kuuluvuuden tunteita, toimintamahdollisuuksia ja tekemisen merkityksellisyyttä. Näiden väittämien taustalla on kokonaisvaltainen käsitys kuulluksi tulemisesta ja kuulumisesta. Ihminen, joka on osallinen voi vaikuttaa yhteisiin asioihin ja oman elämän kulkuun. Hän pääsee osaksi yhteisestä hyvästä. Hän voi sekä tuottaa yhteistä hyvää ja myös pääsee nauttimaan siitä. Oleellista on että resurssien ja vaikutusmahdollisuuksien ohella ihminen uskoo mahdollisuuksien olemassaoloon. Osallisuuden kokemus on myös keskeisessä osassa hyvinvointia. Jos osallisuus koetaan matalana, se viittaa siihen, että ihminen kokee itsensä syrjäytetyksi tai hän on syrjäytymisvaarassa. Se, että erityisesti heikoimmassa asemassa olevien väestöryhmien osallisuutta edistetään osallistamalla ja tarjoamalla heille vaikutusmahdollisuuksia on suuria vaikutuksia turvallisuuteen, terveyteen ja

hyvinvointiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.) Tänä päivänä voidaan puhua myös digiosallisuudesta, jossa voidaan erottaa kaksi erilaista näkökulmaa. Digiosallistumisella tarkoitetaan osallistumista yhteiskunnan toimintaan digitaalisten välineiden, palveluiden ja sovellusten välityksellä. Digiosallistaminen taas kuvastaa niitä osallistamistoimia, joilla on myönteinen vaikutus digiosallisuuden ympäristötekijöihin. Kokonaisuutena ajatellen digiosallisuus on osallisuutta yhteiskunnassa, joka digitalisoituu. (Hänninen ym. 2021.)

2.5 Hyvinvointi

Hyvinvointi on käsitteenä ja terminä moniulotteinen ja siitä on olemassa monenlaisia teorioita (ks. esim. Niemi ym. 2017). Hyvinvointi pohdituttaa ja herättää paljon mielipiteitä. Yhteiskunnallisesti katsoen huomionarvoista on jo itsessään se, että hyvinvointiteemaan liittyvistä asioista käydään terveellistä yhteiskunnallista keskustelua vaikka se tapahtuisi erilaisin äänenpainoin ja jopa eriävistä näkökohdista käsin. Kulttuuri asettuu hallintokäytänteiden kannalta samalla tavalla terveellisten elintapojen kanssa, kuten esimerkiksi riittävän liikunnan ja hyvän ravinnon kanssa eli sillä on terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä selkeä lainsäädännöllinen peruste. Jotta näitä terveys- ja hyvinvointivaikutuksia voidaan todentaa, tarvitaan kuitenkin ensin yleisesti ottaen tunnustamista asian tärkeydestä. (Timonen ym. 2022, 10.)

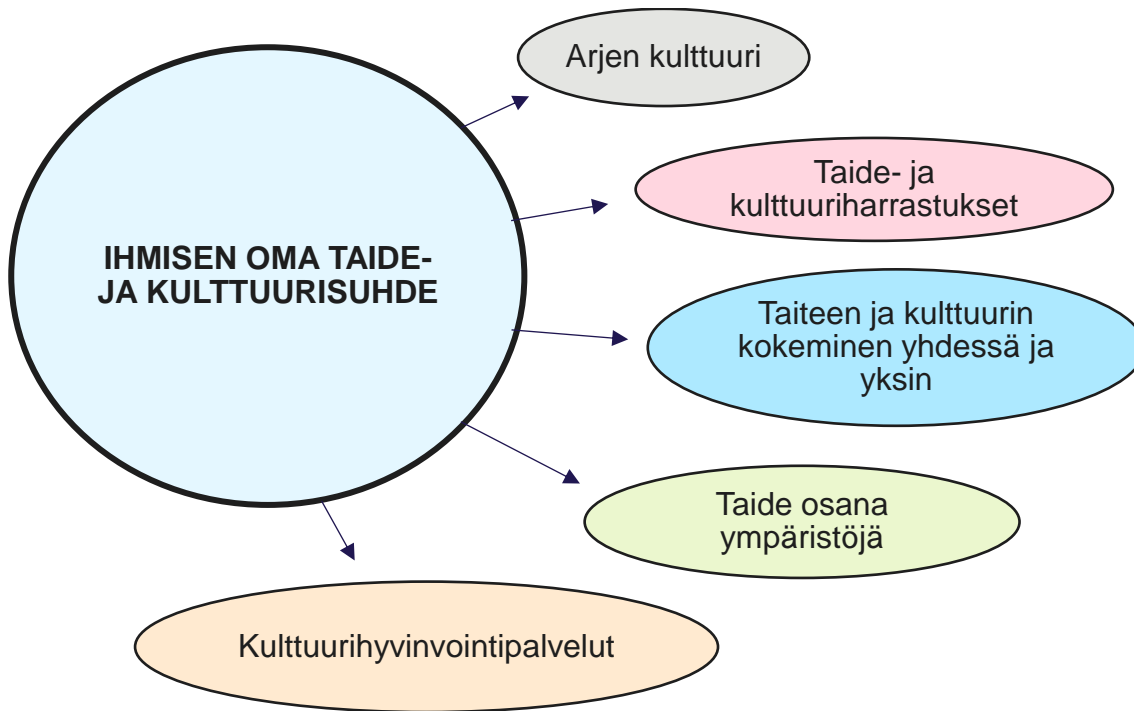
Lehikoisen ja Vanhasen (2017, 15) mukaan hyvinvointi muodostuu niistä tarpeista, joita ihminen kokee, hänen mahdollisuuksistaan toimia omassa elämänympäristössään, kuin myös niistä voimavaroista, joita ympäristö mahdollistaa. THL määrittelee hyvinvoinnin osatekijät yleisesti ottaen kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi ja koettu hyvinvointi, elämänlaatu. Hyvinvointia voidaan tarkastella lisäksi sekä yksilön että yhteisön näkökulmasta käsin. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019.) Myös Erik Allardt (1993, 2–3) jäsentää hyvinvoinnin kolmeen eri ulottuvuuteen; having, loving ja being, jotka ovat keskeisiä tekijöitä ihmisen olemassaololle ja kehitykselle. Ihmisen hyvinvointi koostuu selkeästi sekä materiaalisista että henkisistä perustarpeista ja nämä molemmat tulee huomioida, kun käytetään mittareita, joilla yhteiskunnassa olevaa todellista hyvinvoinnin tasoa mitataan. Having viittaa Allardtin mukaan näihin materiaalsiin tekijöihin, jotka ovat välttämättömiä selviytymiselle ja kärsimyksen välttämiseksi. Loving liittyy tarpeeseen olla liittyneenä muihin ihmisiin ja muodostaa sosiaalista identiteettiä.

Being tarkoittaa tarvetta olla osallisena yhteiskunnassa ja elää harmoniassa luonnon kanssa ja positiivisessa mielessä se voidaan luonnehtia henkilökohtaiseksi kasvuksi, kun taas negatiivisessa mielessä se yhdistyy syrjäytymiseen.

2.6 Kulttuurihyvinvointi

Taiteen avulla kosketetaan erityisesti ihmisen kokemus- ja tunnemaailmaan. Vaikutukset kohdistuvat kokemukseen elämänhallinnasta, ne kohdistuvat myös tunteisiin ja mieleen. Jokainen taiteenlaji vaikuttaa ihmisissä eri tavoin. Myös mielenterveyteen liittyvä problematiikka on osa yhä useampien ihmisten arkea ja vaikka taiteella ei tilannetta voidakaan suoraan ratkaista on taiteella tutkimustiedon perusteella myönteinen vaikutus mielenterveyteen. Taiteenlajien vaikutukset liittyvät myös mielenterveyden lisäksi ihmisen kehotuntemuksiin ja kehotietoisuuteen, subjektiiviseen hyvinvointiin sekä alentuneisiin klinisiin oireisiin. Merkittävä asia elämänlaadun ja toimintakyvyn näkökulmasta on sellainen yhteisöllinen, taiteellinen ja sosiaalinen toiminta, joka sisältää kosketusta ja vuorovaikutteisuutta. (Houni ym. 2020, 47.) Taiteen vaikutuksia voidaan tarkastella esimerkiksi psykologisen tai sitten fyysisen hyvinvoinnin tasolla. Taiteellinen toiminta voidaan ensisijaisesti liittää hyvinvoinnin sosiaaliseen ulottuvuuteen tai huomiota voidaan kiinnittää siihen vuorovaikutukseen, joka on ihmisen ja ympäristön välillä. (Laitinen 2017, 21.) Taiteen ja kulttuurin avulla ratkotaan haasteita, jotka liittyvät yksinäisyyteen, toivoon, merkityksellisyyteen ja elämänlaatuun. Kulttuurihyvinvointiin liittyvä työ on monialaista ja sen vuoksi se tarvitseekin tuekseen työryhmiä, jotka ylittävät toimialarajat. (Houni ym. 2017, 21.)

Kulttuurihyvinvointi on myös ilmiönä laaja-alainen tutkimuksen, kehittämisen, kouluttamisen ja toiminnan kokonaisuus. Kulttuurihyvinvoinnin ulottuvuudet (Kuvio 6.) muodostavat keskenään toisiaan täydentävän kokonaisuuden, jonka perustana ja ytimessä on jokaisen ihmisen oma-kohtainen kulttuuri- ja taidesuhde. Kulttuurihyvinvoinnilla viitataan joko yhteisölliseen tai yksilölliseen, jaettuun kokemukseen siitä, että taide- ja kulttuuri ovat hyvinvointia lisääviä tekijöitä tai yhteydessä siihen. (Lilja-Viherlampi & Rosenlöf 2019, 20–21.)

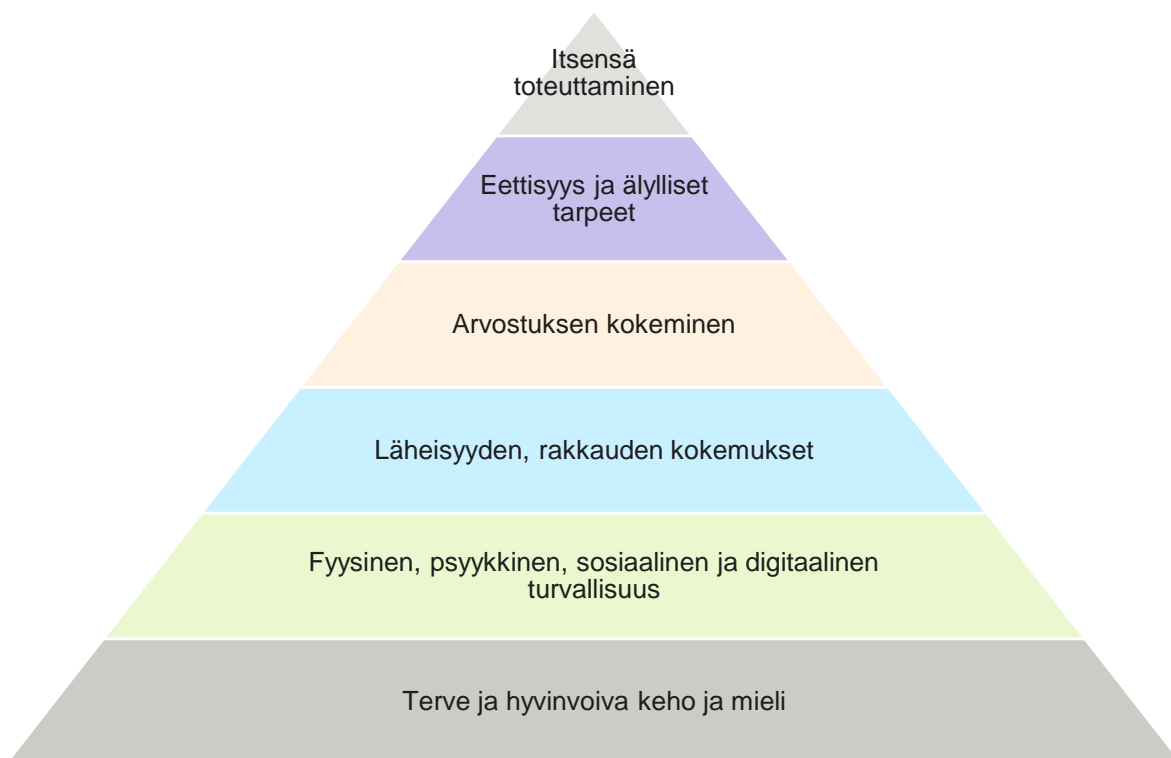


Kuvio 6. Kulttuurihyvinvoinnin ulottuvuuksia. (Mukaillen Lilja-Viherlampi & Rosenlöf 2019, 22).

Lilja-Viherlampi ja Rosenlöf (2019) määrittelevät kulttuurihyvinvointia ensinnäkin arjen kulttuurin kautta, joka kietoutuu ihmisen jokapäiväiseen elämään ja elämäntilanteeseen. Se on inhimillistä vuorovaikutusta ja yhteydenpitoa, vastavuoroisuutta, toimintaa, merkityksellistä elämänsisältöä. Toiseksi kulttuurihyvinvointiin liittyy kulttuurin ja taiteen harrastaminen joko omaehtoisesti tai ryhmämuotoisesti sekä niiden keinoin tapahtuva ilmaisu, jolloin painopisteenä on ihmisen oma luovuus ja taipumukset. Kolmas näkökulma kulttuurihyvinvointiin on kulttuuri- ja taidekokemukset, jossa ihminen on sekä vastaanottajana että osallistujana tilanteissa ja tilaisuuksissa, joissa taidetta ja kulttuuria on tarjolla. Kulttuurihyvinvointi nähdään myös osana terveyttä edistäviä ja viihtyisiä ympäristöjä, kuten esimerkiksi erilaisiin julkisiin tiloihin sijoitettujen taideteosten kautta. Neljäs näkökulma kulttuurihyvinvointiin liittyen on kulttuurihyvinvointipalvelut ja toiminta, joka tukee kulttuurista hyvinvointia. Ne ovat esimerkiksi palvelua, toimintaa ja tekoja, jotka tarjoavat kulttuurin ja taiteen mahdollisuuksia ja merkityksiä yhteisöllisen ja yksilöllisen hyvinvoinnin kuin myös hyvän elämän aineksiksi. Keskeistä on osallistujien osallisuuden mahdollistaminen sekä heidän toimijuutensa tukeminen. (Lilja-Viherlampi & Rosenlöf 2019, 20–21.) Houni ym. (2020, 213) mukaan kulttuurihyvinvointi on myös toimintamalli ja uudenlainen tapa nähdä asioita ja toteuttaa niitä kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Heidän mukaansa toiminta tarvitsee juurtuakseen tukea johdon suunnalta ja kiinnittymistä rakenteisiin.

Timonen ym. (2022, 10) toteavat, että kulttuurihyvinvoinnin ja kulttuurin hyte-hankkeiden vaikutusten pohdinnassa ja niiden vaikutusten osoittamisessa tulisi olla myös jatkuvuutta. Kulttuuristen oikeuksien toteutumisen kannalta huomiota on kiinnitettävä indikaattoreihin, jotka luovat tilannekuvan kulttuuripalveluiden käytöstä väestöryhmien osalta, mutta myös alueellisesti. Keskeinen asia heidän mukaansa näyttää olevan tarve saada tilastollista tutkimustietoa siitä, miten eri sosioekonomisissa ryhmissä kulttuurin saavutettavuus toteutuu. Huomiota tulisi lisäksi kiinnittää hyvinvointia edistävien hankkeiden toteutuksen ja erityisesti koettujen vaikutusten todentamiseen, kuntien ja hyvinvointialueiden kulttuurihyvinvointisuunnitelmia ja kertomuksia laadittaessa. Tarkempaa tietoa tarvitaan heidän mukaansa siis siitä, miten kulttuuri tarkkaan ottaen kussakin tapauksessa saa aikaan hyvinvointivaikutuksia, tai sitten ei saa.

Kulttuurihyvinvointia voidaan tarkastella Virjosen ja Rouhelon (2019, 7) mukaan myös palvelukenttänä, jossa taide- ja kulttuuri kuuluvat luontevana osana tulevaisuuden sote-palveluiden rakenteita kokonaisvaltaisen terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi ja ihmisten kulttuurisen osallisuuden mahdollistamisessa. Näin ollen se tukee myös heidän mukaansa sosiaali- ja terveystoimen työn holistista ihmiskuvaa ja niitä inhimillisiä tarpeita, joita siihen kuuluu. Näitä tarpeita tarkastellaan Maslow'n tarvehierarkian kautta seuraavassa kuviossa (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Inhimilliset tarpeet sosiaali- ja terveysalan työssä. (Mukaillen Virjonen & Rouhelo 2019, 8).

Virjonen ja Rouhelon (2019) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa itsensä toteuttamisen tarpeisiin vastataan erityyppisillä aktiviteeteilla, kuten esimerkiksi kulttuuri- ja taidelähtöisten menetelmien kautta. Älyllisten tarpeiden haasteisiin taas vastataan osallisuudella, kognitiota aktivoivalla toiminnalla sekä sopivilla haasteilla. Kumppanuus, kohtaamiset sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen vastaavat arvostukseen tarpeeseen. Kommunikaatiolla ja elämis- ja kokemisympäristöllä vastataan esteettisiin tarpeisiin. Hoitoyhteisöjen hyvällä ilmapiiirillä ja hyvillä hoitosuhteilla on ainakin osittain mahdollista vastata myös rakkauden ja läheisyyden tarpeisiin. Turvallisuuden tarpeeseen on mahdollista vastata fyysisesti esimerkiksi riskien tunnistamisella ja ympäristöjen turvallisuudella ja hoidon oikeellisuudella. Psykkiseen turvallisuuden tarpeeseen voidaan vastata muun muassa hyvällä kohtelulla. Sosiaalinen turvallisuus muodostuu esimerkiksi luottamuksessa ja tekemällä yhteistyötä asiakkaalle tärkeiden henkilöiden kanssa. Myös asiakkaiden fyysiset perustarpeet, kuten uni, liikunta, ravitsemus ja puhtaus hoidetaan sote-ammattilaisten taholta mahdollisimman hyvin. Virjonen ja Rouhelo painottavat, että todellisuudessa nämä eri tarvealueiden tyydyttämiseen liittyvät eri tekijät eivät ole hierarkkisen jäykkiä. Niiden prioriteettijärjestys vaihtelee, ollen yksilö- ja tilannesidonnaista. Esimerkiksi nälän tunne voi unohtua, kun ihminen osallistuu itselle merkitykselliseen luovaan tekemiseen. Kulttuurista toimijuutta, joka edistää yksilön kokonaishyvinnin tilaa voidaankin siis tarkastella tarvehierarkiaa läpileikkaavana elementtinä. (Virjonen & Rouhelo 2019, 7.)

Kaikessa kulttuuritoiminnassa ja taiteessa on läsnä mahdollisuus vaikutuksiin, jotka edistävät hyvinvointia. Yhteisöjen ja yksilöiden identiteetin rakentajana kulttuuriperintö on merkittävä asia. Se, että oman kulttuuriperinnön arvot tunnustetaan ja niitä vaalitaan voi toimia hyvinvointia vahvistavana tekijänä. Nämä vaikutukset jäävät kuitenkin toteutumatta, jos tarjolla ei ole yhdenvertaisia mahdollisuuksia osallistua kulttuuri- ja taidetoimintaan tai jos niitä ei ole tarjolla. (Kaattari & Suksi 2019, 11.)

2.7 Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta sote-alan asiakastyössä

Yhteisöjen ja yksilöiden hyvän elämän tukemisessa kulttuurin- ja taiteen sekä sosiaali- ja terveysalan näkökulmien ja arvojen kohtaaminen monialaisen kehittämistyön sekä keskustelun kautta on avainasemassa (Lilja-Viherlampi & Rosenlöf 2019, 20). Kulttuurisen toimijuuden toteutumiseen sote-palveluissa voidaan mahdollistaa monella eri tavalla. Arjen toiminnassa sekä fyysisen toimintaympäristön suunnittelu- ja toteutuksessa voidaan vaikuttaa arjen kulttuuriin.

Siihen voi olla vaikuttamassa myös läheiset, omaiset, sote-palveluiden tuottajat, vapaaehtois-työntekijät sekä potilaat ja asiakkaat itse oman toiminnan kautta. Lisäksi arjen kulttuurin mahdollistajina toimivat taide-, kulttuuri- ja hyvinvointialan ammattihenkilöt (Virjonen & Rouhelo 2019, 12.)

Kulttuurin- ja taiteen integroituminen osaksi sote-palveluita saa aikaan myös uudentyyppisiä työnkuvia ja osaamisen tarpeita sekä sote-alan ammattilaisille kuin myös kulttuuri- ja taidealan ammattihenkilöille. Integroituminen tuo myös mukanaan uusia eettisiä haasteita ja kysymyksiä, joiden selvittäminen tutkimusten kautta on tärkeää jatkossa. Yksi tunnistettu tutkimuksellinen pullonkaula on pitkäjänteisen koordinaation puute, joka johtuu osittain resurssien puutteesta. (Kaattari & Suksi 2019, 38.) Ruusuvirta, Renko ja Luonila (2020, 47) toteavat myös, että niukat resurssit vaikuttavat esimerkiksi siihen, miten paljon osaamispääomaa on käytössä ja tämä vaikuttaa myös kulttuuripalveluiden laatuun. Yksi resurssien lähde on yhteistyö, jonka onnistumiseen taas vaaditaan resursseja. Jos ja kun toimitaan niukoilla resursseilla, ne ohjautuvat kaikkein välttämättömimmäksi nähtyyn perustoimintaan ja näin ollen kehittämistyöhön ei ole mahdollisuuksia. Hanketoiminnalla haetaan tähän tukea, mutta ne eivät johda kirjoittajien mukaan välttämättä pysyvään tai pitkäkestoiseen toimintaan. Tulevaisuudessa myös koulutuksen ja opetuksen merkitys on hyvin tärkeä asiantuntijuuden vahvistamisessa sekä taide- ja kulttuuri että sosiaali- ja terveystoimialalla, sillä uutta ymmärrystä, kelpoisuutta ja taitoja vaaditaan alojen yhteisen rajapintatyöskentelyn tueksi. (Laitinen ym. 2020.)

Houni ym. (2020, 213) mukaan kulttuurihyvinvointialalla taiteen tilaajana voi toimia esimerkiksi kuntapuolen kulttuuri- tai sivistystoimi, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut, ikäihmistien palvelut tai jokin muu vastaavanlainen toimiala. Pelkkä toimiala ei kuitenkaan heidän mukaansa ole riittävä, vaan mukaan tarvitaan aina vastuhenkilö ja päätöksentekoketju, joka on toiminnan tukena. Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla iso rooli asiakkaiden ja asukkaiden kulttuuristen oikeuksien toteutumisessa on sekä henkilökunnalla että johdolla. Heidän mukaansa jokaisella työntekijällä on merkitystä mielekkään elämän toteutumisessa ja he näkevät tärkeäksi sen, että kulttuurihyvinvointia edistäviä työnkuvia luodaan sote-palveluihin.

Myös sopivien ja relevanttien työvälineiden kehittäminen kulttuurihyvinvoinnin vaikuttavuuden mittaamiseen on hyvin tärkeää. Tästä esimerkkinä terveydenedistämistä mittaava TEA-viisari. (ks. Houni ym. 2020, 21; ks. myös Aschan ym. 2021; Laitinen ym. 2020.)

Timonen ym. (2022, 10) toteavat, että niin laadullisten kuin määrällistenkin kulttuurihyvinvointia mittaavien indikaattorien kehittäminen on kuitenkin pääsääntöisesti jäänyt alueellisesti ja paikallisesti vain sen varaan, että kulttuuritoimijat ovat keskenään ideoineet ja testanneet niitä sekä vaihtaneet kokemuksia. Heidän mukaansa myöskään valtakunnallisia laadullisia mittareita kulttuurihyvinvoinnin toteutumisen arviointiin ei juurikaan ole olemassa, joten lisäymmärrystä kulttuurihankkeiden toiminnasta sekä lisätarkennusta hankkeiden vaikutuskuvauksesta tarvitaan.

Kulttuurikirjaaminen eli kulttuuritoiminnan ja asiakaskohtaisen havainnoinnin dokumentointi asiakas- ja potilastietojärjestelmiin on myös eräs tapa saada tietoa asiakkaan kulttuuritoimintaan liittyvistä tavoitteista ja toiveista, kulttuurisista mieltymyksistä ja taustasta, osallistumisesta kulttuuritoimintaan sekä asiakkaan havainnoinnista toiminnan aikana ja sen jälkeen. (Siponkoski 2020, 3.) Kun kulttuurihyvinvoinnin kirjaamista tehdään asiakas- ja potilastietojärjestelmiin, tehdään kulttuurinen työ näkyväksi ja näin myös panostus siihen lisääntyy. Toiminnan vaikuttavuutta, johtamisen kehittämistä sekä kulttuuristen oikeuksien toteutumisen seuraamista voidaan arvioida kulttuurisen kirjaamisen kautta. Erityisesti vanhusten kanssa tehtävässä työssä tämä tulee tärkeäksi. Kun kirjaamista laajennetaan fyysisten hoitotoimien kirjaamisesta ikääntyneen kulttuuristen mieltymysten ja toiveiden kuulemiseen, täytetään samalla myös velvoite osallisuuden kasvattamisesta. (Houni ym. 2020, 195.) Sote-alan dokumentoinnissa asiakkaan merkityksellisen elämän toteutumiseen ja kulttuuritoimintaan liittyvää arviointia ja seurantaa on kuitenkin toistaiseksi ollut vielä vähän (Siponkoski 2020, 3–4). Nähtäväksi jää tuleeko tähän muutosta tulevaisuudessa, kun kulttuurihyvinvointikeskustelu yhteiskunnassamme on yleisestikin lisääntynyt ja laajentunut.

2.8 Tutkimusesimerkkejä

Erilaisia kulttuurin- ja taiteen terveys- ja hyvinvointivaikutusten liittyviä tutkimuksia löytyy yhä enenevässä määrin sekä Suomesta että muualta maailmasta. Myös sote-alan työntekijöiden työn sisältöjen ja toimialan toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten tutkimiseen keskityneitä tutkimuksia löytyy useita.

Huhtinen-Hildén ym. (2017, 97) tutkivat Uudenmaan alueella vanhuspalveluissa työskentelevien työntekijöiden kokemuksia omasta työstään. Tutkijat halusivat fenomenologisella tutkimusotteella selvittää mikä merkitys taidetoiminnalla, luovuudella ja kulttuurisen vanhustyön

näkökulmalla on työntekijöiden työn arjessa, ja mitkä ovat ne vaikuttavat tekijät, jotka mahdollistavat niiden työssä hyödyntämisen. Tutkimustulosten perusteella nostettiin esiin kolme kohtaa, joihin kulttuurisen vanhustyön kehittämisen suhteen pitäisi erityisellä tavalla kiinnittää huomiota. Näitä olivat moniammatillisen yhteistoimijuuden ja asiantuntijuuden tukeminen asenteiden ja arvojen sekä rakenteiden kautta, kohtaamisen, läsnäolon sekä herkkyyden ja luovuuden arvostaminen osana vanhustyön rakenteita ja ammattitaitoa sekä lisäksi työntekijöiden oman luovan työotteen ja ammatillisen toimijuuden vahvistaminen asiakaslähtöisen toiminnan edistäjänä.

Nuutinen, Laulainen ja Salonen (2021, 231, 234) selvittivät kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessaan minkälaisiin ilmiöihin ammattitaiteilijat oli ikääntyneiden hyvinvointipalveluissa ja hyvinvoinnin toiminta-alueella liitetty ja millaisia rooleja, tehtäviä ja toimintaympäristöjä heille oli esitetty. Ammattitaiteilijoiden toimijuus tuli tutkimustulosten perusteella esiin uudentyyppisten kokeilujen ja luovien ideoiden tekemisenä sekä lisäksi toimintaympäristöjen- ja kulttuurien kehittämisenä niin, että ne tukivat luovuutta. Tulosten mukaan ammattitaiteilijat myös uudistivat ja muuttivat organisaatioiden ja yhteisöjen työkäytänteitä ja raivasivat aktiivisesti tilaa uudelle hoitohenkilökunnan ja iäkkäiden asukkaiden vuorovaikutusta ja toimijuutta edistävälle toimintakulttuurille.

Groot ym. (2021) olivat tarkastelleet Alankomaissa toteutetussa tutkimuksessaan ikääntyneiden omia kokemuksia aktiiviseen taidetoimintaan osallistumisesta. Tutkimus sisälsi 18 eri ammattitaiteilijoiden vetämää vapaaehtoisuuteen pohjautuvaa taideprojektia. Projektit sisälsivät muun muassa laulua, tanssia ja teatteria. Tutkimustuloksien perusteella todettiin, että osallistuminen projekteihin oli saanut osallistujissa aikaan taiteellista ja henkilökohtaista kasvua sekä positiivisia tunne-elämyksiä. Osallistuminen oli lisännyt ikääntyneiden merkityksellisiä kohtauksia muiden projektiin liittyvien toimijoiden kanssa eli ne olivat olleet myös sosiaalisessa mielessä tärkeitä. Bungay ym. (2020, 1–13) selvittivät Britanniassa toteutetussa arviointitutkimuksessa mitä vaikutuksia akuuttisairaala ympäristössä toteutetulla ryhmämuotoisella tanssitoiminnalla on iäkkäiden potilaiden vointiin. Menetelminä oli käytetty sekä laadullista että määrällistä havainnointia hyödyntäen Arts Observation Scale- mittaria. Tulosten perusteella tilastollisesti merkittävää parantumista havaittiin osallistujien mielialassa. Psykyinen ja fyysinen osallistuminen toimintaan vei osallistujien ajatuksia pois omasta terveydentilasta ja osaston tapahtumista. He rentoutuivat ja olivat halukkaita ilmaisemaan itseään luovasti.

Tanssi-interventiolla (64 sessiota) oli positiivisia vaikutuksia ryhmäläisiin. Interventio tuki muun muassa ikääntyneiden potilaiden liikkumista ja fyysistä aktiviteettia ja kannusti heitä myös sosiaaliseen kanssakäymiseen toistensa kanssa tarjoten lisäksi hengähdystauon sairaalaympäristöstä.

Annika Tammelan (2022, 218, 270–273) tuoreessa väitöskirjassa tutkittiin suomalaisten ikääntyneiden lapsuusvuosien tuttuja lauluja ja niihin liittyviä merkityksiä ja muistoja. Laadullinen haastattelu- ja laulatusaineisto oli kerätty vuosina 1945–1959 kansakoulua käyneiltä ikäihmisiltä, jotka olivat osallistuneet muisteluryhmään kuuntelemaan, laulamaan ja muistelemaan musiikkia kouluvuosiltaan. Tutkimustulokset osoittivat varhaisten elinvuosien tuttujen laulujen olevan osallistujille merkityksellisiä, sekä yksilöllisesti että sukupolvisesti, sillä ne kytkeytyvät heidän elämänsä historiaansa ja identiteettiinsä kantaen mukanaan myös voimakkaita tunteita ja muistoja. Tulosten perusteella myös kokemukset toimijuudesta, osallisuudesta ja yhteisöllisyydestä mahdollistuivat samaa sukupolvea edustavien ikäihmisten vertaisryhmässä, jossa tuttuja lauluja laulettiin ja muisteltiin. Myös Cutler, Karttunen ja Räsänen (2021) olivat keränneet tutkimusraporttinsa 18 mielenkiintoista ja monipuolista suomalaista tapausesimerkkiä hyvistä käytännöistä kulttuurisen seniori- ja vanhustyön saralta. Tapausesimerkkien kohderyhmän asiakkaat kuuluivat jossain määrin haavoittuvassa olevien ikääntyneiden joukkoon ja he tarvitsivat ammatillista avustamista joko hoivahenkilöstöltä tai toimintaa toteuttavalta ammattitaiteilijalta.

Kaihlainen ym. (2019) olivat tutkineet sote-henkilöstön näkemyksiä siitä, miten työntekijöihin, työn tekemiseen, johtamiseen vaikuttavat jo toteutuneet ja käynnissä olevat sote-palveluiden organisaatiomuutokset. Tutkijoiden tarkoituksensa oli myös kuvata minkälainen asema henkilöstöllä on uusien toimintamallien suunnittelussa ja käyttöön ottamisessa. Tutkimustulosten perusteella työntekijät näkivät muun muassa merkittävän ajan työajastaan kuluvan tietokone-työskentelyyn ja digiosaamisen puute nähtiin vaikeuttavan työn toteuttamista. Erityyppisiin sähköisiin asiointipalveluihin suhtauduttiin myös vaihtelevalla tavalla ja niihin toivottiin lisää koulutusta. Työntekijöillä oli lisäksi tarvetta verkkoviestintätaitojen kehittämiseen. Terhi Tevameren (2021) toimialaraportti tarkasteli puolestaan sote-alan työvoimaan liittyviä kysymyksiä, jotka koskivat toimintaympäristössä tapahtuvia ajankohtaismuutoksia sekä myös muutoksia pidemmällä tähtäimellä. Raportissa on nostettu esiin sote-alan digitalisaatio ja teknologian kehittyminen, jotka tarjoavat sote-alan palveluissa uusia näkymiä, mutta synnyttävät samalla uusia haasteita ja osaamistarpeita.

Ahola ja Hirvonen (2021) olivat tutkimusraportissaan tarkastelleet minkälaisia eroja internetin käyttötarkoituksissa, ja käytön yleisyydessä oli eri ikäryhmien välillä Helsingissä ja koko Suomen mittakaavassa. Saatujen tulosten perusteella riski jäädä digitaalisten palveluiden ulkopuolelle on iäkäs ja vähiten koulutusta saanut väestönosa. Huomionarvoisena seikkana he totesivat, että palvelujen yhdenvertaisuus ei tarkoita sitä, että niitä tarjotaan kaikille samalla tavalla. Digipalveluiden yhä yleistyessä korostuu riittävien tukipalveluiden järjestäminen ja niiden vieminen sinne missä tarvetta on. Digitaaliset palvelut hyödyttävät heidän mukaansa monia, mutta jatkossa tulee riittävällä tavalla huomioida myös ne henkilöt, joille digipalveluiden kehityksessä mukana oleminen on haasteellista. On myös huolehdittava siitä etteivät muun vaihtoehdoisen verkkoasioinnin sijaan tapahtuvan asioinnin kustannukset nouse niiden käyttäjille liian korkeiksi. (Ahola & Hirvonen 2021, 69–71; ks. myös Hyppönen & Ilmarinen 2019, 290.)

3 TOIMINTAYMPÄRISTÖN DIGITALISOITUMINEN

Hyvinvointiin liittyen erityistä huolta tulevaisuuden suhteen ovat viime aikoina saaneet aikaan koronapandemian tuomat vaikutukset, mielenterveysongelmat, työmarkkinoiden muuttuvat osaamisen vaatimukset sekä eriarvoisuuden kehitys (Kokkinen ym. 2020, 6). Luonnonvarojen väheneminen, globalisoituminen, ilmastonmuutokset ja maailman väestönkasvu ovat myös aikamme megatrendejä ja ne voivat saada aikaan kriisejä, joiden vaikutusta emme osaa edes kuvitella. Vanhuusiän saavuttaa vuonna 2030 myös uusi, korkeammin koulutettu ja varakaampi ikäryhmä, joka on elänyt edeltävää ikäpolvea suotuisamman lapsuus- ja nuoruusajan. Hyvin monet sosiokulttuuriset muutostekijät, jotka ovat nytkin selkeästi nähtävissä asettavat demografisten muutosten ohella haasteen terveydenhuoltojärjestelmälle aiheuttaen eettis-moraalista pohdintaa. Näiden vanhusten hoitoon ja elämään voimakkaasti vaikuttavia asioita ovat yhteiskunnan markkinoistuminen, yksilöllistyminen sekä digitalisoituminen. (Tilvis 2021, 186–189.)

Yhteiskunnan palveluissa ja toiminnoissa tapahtuneet muutokset ja poikkeukselliset huolenaiheet ovat haastaneet ja haastavat meitä edelleen ajattelemaan ja toimimaan aivan uudella tavalla, myös sote- palveluissa. Pohjola (2019, 330) toteaa, että sosiaalityön rooli korostuu sosiaalisena omatuntona silloin, kun kyse on yhteiskunnallisesta muutoksesta. Silloin sosiaalityön tehtäväksi asemoituu vaikuttaminen arvovalintoihin politiikassa ja vaikuttaminen päätöksentekoon, joka antaa raamit ihmiselämälle. Lisäksi sosiaalityön tehtäväksi asettuu hänen mukaansa mukana oleminen määrittelemässä edellytyksiä hyvän elämän mahdollistamiselle. Harrikari ym. (2021, 5) mukaan palveluiden toimivuudesta ja resurssoinnista onkin syytä huolehtia niin yhteiskunnan nousukausina kuin myös kriisien keskellä. Yhteiskunta luo reunaehdot henkilökohtaiselle vanhana elämisen ja kokemisen tavalle, joiden puitteissa se tapahtuu ja ikääntynyttä väestönosaa koskevat tehdyt päätökset, ja vallalla oleva arvomaailma seuraavaksi joko luovat mahdollisuudet hyvään vanhuuteen tai sitten rajoittavat sitä (Heikkinen & Heikkinen 2021, 239; Saarenheimo 2017, 39).

3.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio haastaa kyseenalaistamaan jo olemassa olevia toimintatapoja ja luomaan ne uudelleen, jotta ne ovat entistä joustavampia ja toimivampia. Käytännön tasolla digitalisaatio tuo yritykset ja kansalaiset julkisten palveluiden kehityksen keskiöön. (Julkisen hallinnon digitalisaatio, [viitattu 24.2.2022]).

Digitalisaation myötä muun muassa tiedon hakeminen, sen hyödyntäminen sekä tiedon järjestäminen ja sen tallentaminen ovat täysin muuttuneet (Hämäläinen ym. 2016, 23). Kun teknologia yleistyy, onkin syytä ottaa tarkasteluun myös se, kenelle ja miten teknologiaa käytöön otetaan. Eriarvoisuus voi joko lisääntyä tai vähentyä teknologian myötä johtuen siitä kuka teknologiaa osaa käyttää, kuka siihen pystyy vaikuttamaan ja kenellä siihen on pääsy. (Dufva & Wäyrynen 2020.) Saarenheimo (2017, 59) toteaa, että kun palvelut siirtyvät nettiin valinnan vapauden ja itsenäisen arjessa pärjäämisen kannalta keskeisiksi asioiksi tulee taidot toimia verkkoympäristössä. Kun muiden ihmisten kanssa kommunikoidaan yhä enemmän teknologian välityksellä, korostuu hänen mukaansa myös taidot uusien viestimien hallintaan sekä näiden viestimiin soveltuvien viestinnän tapojen hallitsemiseen.

Digiloikka, joka kielitoimiston (2020) määritelmän mukaan tarkoittaa nopeaa digitalisaatiota yhteiskunnan eri aloilla tapahtui koronaviruspandemian vauhdittamana ainakin osittain myös Suomessa. Digitalisaation ja digipalveluiden lisääntymisen myötä myös tietoturva-asiat, lainsäädäntö ja eettiset kysymykset ovat nousseet entistä enemmän esiin. Puhutaan kansalaisten digisyrjäytymisestä, digitaalisesta kuilusta ja digijalanjäljestä, jonka verkossa liikkuminen meistä jättää. Myös digitaalinen hyvinvointi on noussut keskusteluun lisääntyvän multitaskauksen ja tietotyöläisten aivoterveiden kannalta. (Dufva & Wäyrynen 2020; Kokkinen ym. 2020, 92–96; Saarenheimo 2017; Ahola & Hirvonen 2021, 67–71; Hänninen ym. 2021.)

Digitaalinen jalanjälkemme ei myöskään pelkästään rajoitu oleskeluumme netissä tai somessa, sillä meistä kerätään jatkuvasti lisää tietoa kameroiden, mikrofoniin ja kaikenlaisten sensorien kautta ja erilaiset tekoälyalgoritmit mahdollistavan sen, että tekojamme pystytään parhaimmassa tapauksessa ennustamaan ja ohjaillemaan. Tämän digitaalisen toimintavan myötä syntyvää valtavaa datamäärää voidaan myös seurata ja analysoida, reaaliajassa. (Hiltunen 2019, 243, 246; Hämäläinen ym. 2016, 49.) Vahvanen (2018, 216) tähdentääkin, että tärkeitä päätöksiä, jotka koskevat ihmisiä, ei tule antaa algoritmin tehtäviksi, jos periaatteet, joiden mukaan ne toimivat eivät ole kokonaan avoimia. Hänen mukaansa onnellisuutta ja työllisyyttä vahvistavaa politiikkaa tulee painottaa sen sijaan, että hypätään teknologiseen muutokseen pää edellä. Olisiko siis maltti sittenkin valttia myös digiajan käytänteitä sekä yhteiskunnan palveluita kehitettäessä?

3.2 Digitaaliset palvelut

Gerdt ja Eskelinen (2018, 27) toteavat, että asiakaspalvelussa tapahtuu myös muutoksia, koska tarjolla olevat teknologiat ja digitalisaatio muuttavat palvelua olennaisella tavalla. Asiakkaan palvelutilanteet, jotka aiemmin tapahtuivat pääsääntöisesti toisen henkilön kanssa vuorovaikutteisesti, korvaavat heidän mukaansa tulevaisuudessa ihmisten välisen kommunikoimisen osin erityyppisillä teknologiasavusteisilla prosesseilla. Digitaalisten palvelujen kasvamiseen vaikuttaa Pakarisen, Peltoniemen ja Salakosken (2017, 140) mukaan merkittävimmällä tavalla se, että asenteet muutosta kohtaan ovat positiivisia. Myös tiedon määrän lisääntyminen sekä erilaisten teknologioiden yleistymisen ja nopea kehitys ovat tekijöitä, jotka lisäävät digitaalisten palvelujen kasvua. Isoin tekijä, joka heidän mukaansa hidastaa digitaalisten ratkaisujen yleistymistä on kansalaisten ja ammattilaisten parissa oleva muutosvastarinta.

Digitalisaatiossa tarvetta on Koskiahon ja Saarisén (2019 192–193) mukaan vain sille, että mietitään etukäteen erityyppisiä ratkaisuja erilaisille käyttäjäryhmille eikä kuljeta ainoastaan tekniikka edellä. He näkevät tämän tekniikan kehittämisen viisautena, mutta samalla he epäilevät, että Suomessa digitalisaatiota kehitetään pääosin markkinaliberalistisin ehdoin, joiden mukaan kansalaisia opetetaan ajattelemaan itseohjautuvasti ja huolehtimaan viimeiseen asti omista asioistaan. Tämä markkinaliberalismia edustava malli sopii heidän mukaansa huonosti apua tarvitsevien kansalaisten auttamiseen.

Pakarisen ym. (2017, 140) mukaan asiakkaan näkökulmasta katsoen kannalta merkittäväksi asiaksi jatkossa korostuvat erityyppiset asiakaslähtöiset sovellukset ja palvelut, jotka ohjaavat asiakkaita pysyttelemään terveinä tai sitten ne auttavat joka tapauksessa asiakkaita sellaisten arjen valintojen tekemiseen, jotka tukevat heidän pysymistään hyvinvoivina ja terveinä. Robotisaation jalostus erityyppisiin tehtäviin sekä puheohjauksen laajamittainen käyttäminen tulee Koskiahon ja Saarisén (2019, 192) mukaan todennäköisesti helpottavan myös ikääntyvien ihmisten mahdollisuuksia elää mahdollisimman pitkään täysvaltaisina kansalaisina. Hyppönen ja Ilmarinen (2019, 280, 289) toteavat, että palvelun tuottajien on varmistettava se, että palveluita voi ylipäätään hyödyntää sähköisesti ja että se on motivoivaa ja sujuu ongelmitta. Heidän mukaansa tarjonnan lisääminen ei pelkästään riitä, vaan palvelun tuottajien tehtävä on varmistaa myös eri asiakasryhmille sähköisesti tarjottavien palveluiden lisäarvo. Kun palvelut ja tieto on helposti saavutettavissa, ne tukevat heidän mukaansa myös palvelutarpeen arviointia, elämänhallintaa sekä hakeutumista palveluiden pariin oikea-aikaisesti.

Saikkosen, Karvosen ja Kestilän (2019, 342) mukaan arki helpottuu, kun useimmat digitaaliset palvelut voidaan käyttöönottaa sellaiseen aikaan, joka on itselle kaikkein parhain. Heidän mukaansa myös tieto liikkuu oletettavasti nopeammin, kun se on digitaalisessa muodossa ja samalla tämä auttaa tietoa kulkemaan entistäkin paremmin palvelujen välillä, ollen näin myös entistä tehokkaampi ja turvallisempi. Edellytyksenä kansalaisten sähköiselle asiointille verkossa onkin saatavilla olevien tietojen, kuten terveys-, palvelu ja hyvinvointitiedon luotettavuus (Hyppönen & Ilmarinen 2019, 289).

Forsberg ym. (2014, 15) toteavat myös ikäteknologian esteettömyysperiaatteen mukaisesti, että rakennettu ympäristö, viestintäkanavat, palvelut ja tuotteet tulee olla kaikille niiden käyttäjille mahdollisimman turvallisia, toimivia, helposti käytettäviä ja helposti saavutettavissa olevia. Hämäläinen ym. (2016, 116) mukaan digitaalisessa ajassa onnistuminen edellyttää organisaatiolta oivaltavaa, uudentyyppistä ajattelua, rohkeutta kyseenalaistaa sekä lisäksi kykyä asioiden näkemistä toisella tavalla. Tärkeimpiä ominaisuuksia digiajan johtajalle on taito pystyä kuuntelemaan herkällä korvalla erilaisia mielipiteitä, myös sellaisia, jotka poikkeavat vallitsevasta totuudesta sekä huolehtia siitä, että omassa organisaatiossa oleva potentiaali hyödynnetään maksimaalisella tavalla. Uusien ideoiden ja innovaatioiden syntyminen ei välttämättä heidän mukaansa tapahdu keskellä organisaatiota, vaan paremminkin organisaation laidoilla eri sidosryhmien kanssa tapahtuvissa yhteentörmäyksissä ja kohtaamisissa.

3.3 Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan digitalisaatio

Digitalisaation lisääntyminen sote-alalla mahdollistaa uusien toimintaympäristöjen ja menetelmien käyttöönottamisen. Sen avulla voidaan saavuttaa isompi asiakasmäärä ja myös tavoittaa niitä asiakkaita, joille nykyiset palvelujärjestelmät eivät ole riittäviä. Samalla digitalisaation käyttö vaatii myös kriittistä tarkastelua teknologian käytön vaikuttavuudesta sosiaalityöhön ja asiakkaiden hyvinvointiin sekä arjen selviytymismahdollisuuksiin. (Kivistö & Pääkkönen 2017.) Myös ikäihmisten asioiden ajamisen kehittämisessä digitalisaatio näyttää Koskiahon ja Saarisen (2019, 192) mukaan olevan avainasemassa. Ammattitaitoista henkilökuntaa ja erilaisia palveluita tarjoavat digikeskukset voivat heidän mukaansa toimia reippaassa kunnossa olevien eläkeläisten apuna, mutta myöhemmässä vaiheessa tämän tyyppinen palvelu ei enää riitä. Silloin digipalvelupisteen tulee löytyä kotona asuvan vanhuksen kodin läheltä.

Tilastokeskuksen vuonna 2020 tehdyn tutkimuksen perusteella internetiä useasti päivittäin käyttäviä suomalaisia oli 82 % 16–89 vuotiaista ja nettiä usein päivittäin käyttävien määrä yleistyi etenkin tutkimuksen kahden vanhimman ikäryhmän, 65–74 vuotiaiden (6 %) ja 75–89 vuotiaiden (7 %) keskuudessa. (Väestön viesti- ja tietotekniikan käyttö 2020). Myös Mielonen ym. (2021, 6) tarkastelivat tutkimuksessaan 65 vuotta täyttäneiden suomalaisten halukkuutta, ja valmiuksia käyttää sähköisiä sote-palveluita ja niihin liittyvää tietotekniikkaa, tietojärjestelmiä ja lääkinällisiä laitteita. Kyselyyn vastanneista suurin osa käytti älylaitetta tai tietotekniikkaa kotona uutisten lukemiseen, pankkipalveluihin sekä myös sote-palveluiden käyttöön. Vastaa- jien enemmistö oli ainakin joskus käyttänyt sähköisiä sote-palveluita. Tutkimustulosten perusteella kyselyyn vastanneilla 65–74 vuotiaiden tietotekniset taidot ovat hyviä ja heillä on tarvittavat laitteet ja myös halukkuutta käyttää sähköisiä sote-palveluita, kun taas yli 75 vuotiaat henkilöt kokivat tietotekniset taitonsa joko välttäviksi tai huonoiksi. Tutkimustulosten perusteella näyttäisi siis siltä, että tietoteknisten taitojen heikkenemistä tapahtuu iän kasvaessa. Tutkijoiden mukaan sote-ammattilaisten tulisikin ohjata väestöä sähköisten palveluiden käytön piiriin entistä aktiivisemmin ja lisäksi ikääntyvän väestön kyvykkyys käyttää sähköisiä palveluja tulisi huomioida palveluverkkoja suunniteltaessa.

Pakarinen, Peltoniemi ja Salakoski (2017, 149–150) toteavat, että sitä mukaa kun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut uudistuvat, pohdittavaksi tulee uudemman kerran myös työn sisältö. He painottavat, että ammattilaisten muutoshalukkuutta on tärkeä tukea siinä murroksessa, jonka digitalisaatio tuo ja korostavat lisäksi, että vaikka tieto onkin muutoksen keskiössä, muutoksen tekijöitä ovat sote-palveluiden sisällä olevat ihmiset. Sosiaali- ja terveyspalveluiden digitalisaation mennessä eteenpäin, muuttuu myös ammattilaisten arki. Käytössä on paremmin kuin nyt, reaaliaikaista dataa asiakkaan terveyden- ja hyvinvoinnin tilasta. Haasteeksi voi heidän mukaansa osoittautua sairauden diagnosoinnin ja hoidon kannalta se, miten oleellinen tieto löydetään, jos sitä tulee paljon ja eri tahojen kautta.

Hämäläisen ym. (2016, 123) mukaan asiakas-segmenttien tiedostamisella aloitetaan asiakkaiden tarpeinen hahmottaminen, mutta tämä ei vielä riitä, vaan käyttäjä ja asiakaslähtöisyys edellyttää markkinoiden segmentoinnissa riittävän syvälle asiakkaiden arjen toiveisiin ja ongelmiin pureutumista. Hyväri (2017, 32) toteaa asiakaslähtöistä kehittämistä vauhdittavan osaltaan myös muutospaineeet, jotka ovat kohdistuneet sosiaali- ja terveyshuoltoon ja nämä paineeet edistävät alan perinteisten asiakaskäsitysten muovaamista asiakaslähtöiseen suuntaan. Sosiaalisen tuen ja hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta sekä työntekijä- ja

asiakastyytyväisyyttä voidaan lisätä toimintakäytännöillä, jotka ovat asiakaslähtöisiä. Entistä syvällisempää kykyä vastata muuntuviin ja moninaistuviin tarpeisiin ja odotuksiin, joita asiakkailla on, vaaditaan hänen mukaansa kaikilta palveluilta.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kahta erilaista aineistonkeruumenetelmää; verkkokyselyä ja puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Kyseessä on monimenetelmällinen tutkimus yhdistäen määrällistä ja laadullista aineistonkeruuta, mutta analyysin pääpaino on laadullisessa tutkimuksessa. Tutkimuksen ensisijainen tarkoitus on tarkastella senioripalveluissa työskentelevien työntekijöiden käsityksiä ja näkemyksiä asiakkaiden kulttuuriseen osallisuuteen ja toimintaympäristön digitalisoitumiseen liittyen. Kvalitatiivinen lähestymistapa on olennainen, koska näitä ilmiöitä tarkastellaan inhimillisten merkitysten, kokemusten ja yhteisöllisyyden kannalta sekä pyritään luomaan ymmärrystä siitä, minkälaisia tulkintoja tutkimuksen kohteena olevat henkilöt ilmiöille antavat. Tutkimuksen lähestymistapa on tässä suhteessa fenomenologis-hermeneuttinen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 39–42).

Haastattelu, erilaisista dokumenteista kerätty tieto, havainnointi ja myös kysely avoimia kysymyksiä hyödyntäen, ovat yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä laadullista tutkimusta tehtäessä. Niitä voidaan käyttää eri tavalla yhdistellen, rinnan tai vaihtoehtoisesti. Tämä riippuu tutkimusresursseista ja tutkimusongelmasta. Näitä edellä mainittuja menetelmiä voidaan käyttää myös määrällisen tutkimuksen aineiston keruussa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Kanasen (2014, 17) mukaan tutkittavasta ilmiöstä saadaan syvällisempi näkemys monimenetelmällistä asetelmaa käyttämällä. Näin ollen yhteen osaan tutkittavana olevaa ilmiötä on mahdollista käyttää laadullisen tutkimuksen teemahaastattelua ja toiseen osaan taas määrällisen tutkimuksen kyselytutkimusta. Monimenetelmällistä tutkimusasetelmaa voidaan hänen mukaansa käyttää myös silloin, kun tutkittava ilmiö on niin monimuotoinen, ettei siitä saada tarvittavaa tietoa vain käyttämällä yhtä menetelmää.

Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulman ottaminen tarkasteltaessa tutkimuksen kohteeksi valittua ilmiötä ja pyrittäessä ymmärtämään sitä. Silloin kiinnostus kohdistuu tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden tunteisiin, ajatuksiin, kokemuksiin sekä siihen millaisia merkityksiä nämä henkilöt antavat asialle, joka on tutkimuskohteena. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä yksityiskohtaisen ja rikkaan tiedon tuottaminen jostakin tietyistä ilmiöistä. Tähän pyritään hankkimalla tietoa luonnollisissa ympäristöissä toimivilta ihmisiltä. Ihmiset toimivat vastavuoroisesti, he eivät ainoastaan reagoi siihen, miten muut ihmiset toimivat, he myös tulkitsevat toimintaa. Tutkijan taito ymmärtää ja tulkita ihmisten vuorovaikutusta ja toimintaa on määräävä tekijä sille, miten hyvin hän pystyy pääsemään sisään siihen sosiaaliseen maailmaan, jossa tämä toiminta tapahtuu. (Juuti & Puusa

2020, 9, 11.) Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2011, 17) toteavat, että laadullisessa tutkimuksessa ajatuksena on se, että aineistosta löytää jotain uutta, jotakin sellaista, jota ei ennen ole havaittu. Ideana on heidän mukaansa löytää aineiston kautta uusia merkityksiä ja jäsenyksiä sekä ymmärtää inhimillistä, ympäröivää todellisuutta tavoilla, joita ei aikaisemmin ole kuvailtu. Puusan ja Juutin (2020, 80) mukaan tutkijalla on myös esiyymmärrys aiheesta, jota hän on tutkimassa ja jota hän sitten syventää käyttämällä apuna kirjallisuuskatsausta ja arvioiden tarvittaessa uudestaan sitä käsitystä, joka hänellä alun perin on ollut. Tämän opinnäytetyön tekijän esiyymmärrys tutkimuksen kohteena olevista ilmiöistä muodostuu omakohtaisesta senioripalveluiden asiakastyön työntekijän- ja sote-alan ammattilaisen positiosta käsin sekä aihealueen tutkimus- ja teoritiedosta. Myös tekijän oma kulttuuri- ja taidesuhde sekä omaehtoinen musiikki- ja tanssiharrastus luovat pohjaa esiyymmärrykselle.

4.1 Kysely aineiston keruumenetelmänä

Tässä opinnäytetyössä päädyttiin sähköiseen kyselyyn erityisesti sen saavutettavuuden takia. Verkkokysely oli mahdollista lähettää kohderyhmälle sähköpostitse ilman lisäkustannuksia. Kysely toteutettiin Webropol-kyselytyökalulla. Kyselyllä kartoitettiin kohderyhmän mielipiteitä ja asenteita ja arvoja tutkimuksen kohteena olevista ilmiöistä. Tutkimuksen kohderyhmän työntekijöiden käytössä on taskutoimisto ja työvälineinä käytetään älypuhelinia ja kannettavaa tietokonetta, joten verkkokysely oli tästäkin syystä luonteva valinta. Valli ja Perkkilä (2018, 117–118) toteavat, että sähköisen kyselyn kautta aineistoa saadaan kerättyä nopeasti ja taloudellisesti. Vastaajat voivat myös maantieteellisesti olla missä tahansa. Verkkokyselyn vahvuuksia ovat lisäksi sen muokattavuus ja visuaalisuus. Myös aineiston käsittely helpottuu, sillä vastaukset on saatavissa jo valmiiksi litteroidussa muodossa. Sähköisen kyselyn laadinnassa on heidän mukaansa toki muistettava huomioida myös sen toimivuus eri laitteilla.

Kyselytutkimus on tärkeä tapa tiedon keräämiseen ja sen tarkasteluun liittyen silloin, kun kyse on muun muassa ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, arvoista ja asenteista sekä erityyppisistä yhteiskunnan ilmiöistä, vaikka tämä ei olekaan helppoa. Lukemattomat epävarmuudet saavat aikaan erilaisia haasteita, kuten esimerkiksi oliko ajankohta hyvä, vastattiinko kysymyksiin tarpeeksi perusteellisesti, oliko niitä riittävästi, mittasivatko kysymykset asioita, joita tutkittiin, edustivatko osallistuneet henkilöt tutkimuksen perusjoukkoa ja oliko mittareiden toiminta luotettavaa. (Vehkalahti 2019, 11–12.) Vilka (2015, 107) toteaa, että ensimmäiseksi on hyvä määritellä se, mikä tieto on tarpeen ja mikä ei ja pohtia jokaisen kysymyksen kohdalla onko

juuri tämä kysymys oleellinen ja mitä sillä halutaan mitata. Huolellisuus onkin tärkeää kyselytutkimuksen kysymyksiä tehtäessä, sillä niistä on riippuvainen tutkimuksen onnistuminen. Kysymysten on oltava sanamuodoiltaan tarkkoja ja yksiselitteisiä. Ne eivät saa johdatella vastaajaa eivätkä olla epämääräisiä. Kysymysten on oltava myös tutkimusongelmiin perustuvia ja tutkimustavoitteen mukaisesti laadittuja. (Valli 2018, 92–93.) Vehkalahti (2019, 48) muistuttaa lisäksi, että lomakkeen ulkoiseen asuun kannattaa kiinnittää runsaasti huomiota.

4.2 Haastattelu aineiston keruumenetelmänä

Haastattelun eduksi Tuomi ja Sarajärvi (2018, 85–88) mainitsevat ennen kaikkea sen joustavuuden, sillä haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymyksiä, selventää ilmauksia, oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä sekä keskustella tiedonantajan kanssa. Kysymykset on myös mahdollista esittää tutkijan haluamassa järjestyksessä. Tärkein asia haastattelussa on se, että halutusta asiasta saadaan mahdollisimman paljon tietoa ja tästä syystä onkin eettisesti perusteltua, että haastateltaville annetaan etukäteistietoa tutkimuksen aiheesta tai haastattelussa kysyttävistä kysymyksistä. Teemahaastattelussa etuna on heidän mukaansa myös se, että siinä kysymyksiä voidaan vielä syventää ja tehdä niihin tarkennuksia sen perusteella miten haastateltavat niihin vastaavat. Tässä tutkimuksessa menetelmäksi valittiin teemahaastattelu juuri sen joustavuuden vuoksi. Haastattelut etenivät etukäteen valittujen pääteemojen ja alateemojen avulla. Varsinaisia haastattelukysymyksiä oli kuitenkin myös mahdollisuus muotoilla ja esittää eri haastateltavien kohdalla hieman eri tavoin, mikä auttoi haastattelutilanteissa molempia osapuolia. Kaikki haastateltavat saivat etukäteen tiedoksi haastattelun pääteemat sekä informaatiota tutkimuksen aihepiiristä. Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina siitä syystä, että haastattelun toteuttaminen ja aikataulutus oli yksinkertaisinta järjestää vain yhden haastateltavan kanssa. Lisäksi koronapandemia vaikutti siihen, että haastattelut oli turvallisinta toteuttaa kahdenvälisinä tapaamisina. Myöskään vähäinen tutkimuksellinen osaaminen ei puoltanut ryhmähaastattelujen tai avoimen haastattelun toteuttamista.

Aihepiirit eli teema-alueet ovat teemahaastattelussa ennalta määritellyjä, mutta menetelmästä kuitenkin puuttuu strukturoidussa haastattelussa käytettyjen tyyppisten kysymysten tarkka järjestys ja muotoilu, jotka takaavat kaikille vastaajille samat vastausvaihtoehdot ja kysymykset (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 29–30).

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 88) muistuttavat kuitenkin, että teemahaastattelussa ei voi kysyä mitä tahansa, vaan tarkoituksena on löytää vastauksia, jotka ovat merkityksellisiä tutkimuksen tarkoituksen, tutkimustehtävän tai ongelmanasettelun mukaisella tavalla. Etukäteisesti valitut teemat perustuvat periaatteessa jo tutkittavana olevan ilmiön viitekehykseen eli siihen mitä ilmiöstä jo tiedetään. Teemojen sisältämien kysymysten suhde siihen, mitä tutkimuksen viitekehyyksessä on esitetty, vaihtelee kokemusperäisten ja intuitiivisten havaintojen sallimisesta siihen, että pitäydytään tiukasti kiinni vain niissä kysymyksissä, jotka ovat etukäteen tiedossa. Tämä asia on heidän mukaansa riippuvainen haastattelun avoimuudesta. Hirsjärvi ja Hurme (2010, 48) toteavat teemahaastattelun eduksi myös sen nimen, sillä tämän haastattelumuodon valinta ei sido haastattelua joko määrälliseen tai laadulliseen menetelmään, eikä se myöskään ota kantaa siihen, miten paljon haastattelukertoja on tai miten syvällisesti käsillä olevaa aihetta käsitellään. Teemahaastattelu korostaa heidän mukaansa myös merkitysten syntymistä vuorovaikutuksessa.

Tutkimustehtävä on se, mikä määrittää tärkeimmät kriteerit haastateltavien valinnalle. Tämän jälkeen on oikeiden yhteydenottokeinojen löytämisen vuoro; esimerkiksi verkostot tai sosiaalisen median ryhmät. Ideana on tavoittaa juuri sellaiset henkilöt, joiden tiedetään olleen mukana jossakin prosessissa tai toiminnassa tai heillä uskotaan olevan kokemusta ja tietoa, jota halutaan saada. (Eskola ym. 2018, 30.) Haastateltavia etsittiin organisaation sisältä tietyn tehtävänimikkeen perusteella sekä organisaation ulkopuolelta olevista verkostoista. Tavoitteena oli löytää haastateltaviksi asiantuntijoita, joilla olisi tietoa ja kokemusta tutkimuksen ilmiöihin liittyen. Tarkoituksena oli myös löytää haastateltavia, joiden työalueet olisivat fyysisesti eri puolilla Helsinkiä. Kaikki haastateltavat toimivat asiakastyössä pääsääntöisesti ikääntyneiden parissa erilaisissa työyksiköissä- ja työtehtävissä. Joidenkin haastateltavien työalueena oli koko Helsinki, mutta osa haastateltavista toimi vain jollakin tietyllä alueella Helsingissä. Viisi haastateltavaa työskenteli tutkimuksen kohdeorganisaatiossa. He toimivat kulttuurialan työtehtävissä, kotihoidon kuntouttavan arviointityön ja muistipoliklinikkatyön parissa. Kaksi haastateltavaa työskenteli ikääntyneiden digiasioiden parissa kolmannen sektorin edustajina.

Haastattelu on myös tavoitteellinen tiedonkeruun tilanne. Se toteutuu tutkijan aloitteesta ja useimmiten haastattelu nauhoitetaan. Jokaisen tutkijan on itse luotava rajat siihen, miten hän haastateltavan kohtaa ja miten paljon hän antaa itsestään haastattelutilanteessa sen mukaan mikä on haastattelun aihe ja sen henkilökohtaisuus.

Kaiken kattavia, valmiita ohjeita haastattelutilanteeseen ei ole, mutta tutkijan on joka tapauksessa hyväksyttävä vuorovaikutus ja tilanteisuus valitessaan haastattelun menetelmäkseen. Tutkijan on pohdittava vuorovaikutusta ja tilanteisuutta eri näkökulmista käsin osana aineiston muodostumista ja hänen on tutkimustaan kirjoittaessaan tuotava ne esiin. (Eskola ym. 2018, 28–29; ks. myös Ruusuvuori & Tiittula 2017, 46–47.) Eskola ym. (2018, 45) korostavat haastateltavan avainasemaa, sillä vain hänellä itsellään on päätösvalta siitä, mitkä teemat ja niihin liittyvät kysymykset ovat sellaisia, mihin hän on kykenevä vastaamaan. Jotta haastattelua ei alussa tulisi johdateltua liiaksi, haastateltavien kannattaa heidän mukaansa antaa alkuvaiheessa puhua vapaasti haastattelun teema-alueista; mitä heille niistä ensi ajattelemalla tulee mieleen, minkälaisia asioita haastateltavat nostavat esiin ja miten he aihepiirin määrittelevät. Teemahaastateltaville annettiin mahdollisuus puhua vapaasti ja heitä rohkaistiin vastaamaan omalla tyylillään. Haastattelutilanteet pyrittiin luomaan rennoiksi. Tarkoituksena oli luoda vuorovaikutuksellinen ja luottamuksellinen keskusteluyhteys haastateltavien kanssa välttämättä kuitenkin omien tulkintojen ja mielipiteiden voimakasta esiintuomista esimerkiksi äänensävyssä tai kysymysten muotoilussa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön aineiston keruu aloitettiin puolistrukturoidulla verkkokyselyllä (Liite 3.) joka lähetettiin tutkimuksen kohderyhmälle lokakuussa 2020. Aineiston keruuta jatkettiin yksilöllisillä teemahaastatteluilta kesä-syyskuussa 2021. Haastattelut toteutettiin etukäteen laadittua teemahaastattelurunkoa (Liite 2.) hyödyntäen. Haastatteluista ja kyselyn avoimista osioista saatuja tutkimusaineistojen analyysissä hyödynnettiin sisällönanalyysin menetelmiä ja teemoittelua. Kyselyn tuloksia esitettiin numeerisesti. Kyselyn kohdalla on myös puhuttava harkinnanvaraisesta näytteestä, ei otoksesta, sillä kysely oli suunnattu etukäteen päätetylle rajatulle vastaajajoukolle, jolloin myös tehtävät johtopäätöksetkin rajoittuvat lähinnä kyselyyn vastanneisiin työntekijöihin (Vehkalahti 2019, 46).

5.1 Webropol-verkkokyselyn laadinta ja toteutus

Kyselylomake tehtiin Webropol kysely- ja raportointityökalua käyttäen. Lomaketta muokattiin ja testattiin ennen sen lähettämistä opinnäytetyön varsinaiselle kohderyhmälle. Testikyselyn sähköinen linkki lähetettiin lokakuussa 2020 kuudelle tutkimusorganisaatiossa työskentelevälle testihenkilölle. Yksi testihenkilö ei kyennyt henkilökohtaisen syyn takia testaamaan kysymyspatteristoa. Testihenkilöiltä ja opinnäytetyön ohjaajalta saatujen palautteiden ja kommenttien perusteella kyselyyn tehtiin lisäyksiä ja muutoksia. Kirjoitusvirheet korjattiin, kysymyksiä muoiloitiin uudelleen ja kysymyksiin vastaamisen rajoituksia korjattiin. Myös kyselyn aihepiirin käsitteitä tarkennettiin testihenkilöiden kommenttien perusteella ja alkuperäisten kysymysten määrää vähennettiin. Vehkalahti (2019, 48) painottaa, että kyselylomakkeen testaaminen on ehdottomasti tehtävä etukäteen. Hyviä testiajia ovat hänen mukaansa henkilöt, jotka kuuluvat tutkimuksen kohderyhmään. Heiltä on saatavissa todenmukainen käsitys ohjeiden ja kysymysten ymmärtämisestä oikein, onko jotain olennaista jäänyt kysymättä ja ovatko jotkut kysymykset turhia.

Kyselylomake muodostui strukturoiduista monivalintakysymyksistä ja erilaisista asenneväittämistä, jotka ilmaisivat sekä vastaajan kielteistä että myönteistä asennetta. Vastausvaihtoehdot oli sovellettu kysymykseen sopiviksi. Kyselylomakkeen osiot 12, 24, 27 ja 29 olivat vastaajille pakollisia. Kysely sisälsi myös kolme avointa kysymystä (kohdat 12, 24 ja 31). Kyselytutkimuksessa käytetään enemmän suljettuja osioita, mutta myös avoimet osiot ovat tarpeellisia. Tietojen käsittely helpottuu olennaisella tavalla valmiissa vastausvaihtoehdoissa ja ne myös selkeyttävät mittausta.

Sanallisten vastausten käsittely on työläämpää, mutta joissakin tilanteissa avoimet osiot ovat paremmin toimivia kuin suljetut vaihtoehdot, sillä niiden kautta voidaan saada sellaista tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa, jota ei muussa tapauksessa havaittaisi lainkaan. Avoimet kysymysosiot ovat myös välttämättömiä sellaisissa tilanteissa, joissa vaihtoehtoja ei voida tai haluta luetella tai niitä on liian monta tai niitä ei pystytä ennalta rajaamaan riittävällä tavalla. (Vehkalahti 2019, 25.)

Kyselyn kohdat 1-16 liittyivät pääosin kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan, väittämät kohdissa 17-21 koskivat digitalisaatiota ja ikäihmisten digitaitoja. Kyselylomakkeen kohdissa 22-23 esitettiin joukko väittämiä, jotka liittyivät toimialan asiakastyöhön. Vastaajien demografisia tekijöitä tiedusteltiin kyselyn loppupuolella (osiot 25-30). Vehkalahtien (2019, 25) mukaan parempi vaihtoehto vastaajien tärkeiden taustatietojen, kuten esimerkiksi iän, kyselyyn, on sijoittaa ne vasta kyselylomakkeen loppuun, sillä vastaaja voi kokea niiden kysymisen tungettelevana aivan kyselyn alussa.

Kyselyssä käytettiin paljon Likertin 5-portaista asteikkoa. Yksi useimmin käytetty vaihtoehto mielipiteiden tai asenteiden tai asenteiden mittaamiseen onkin juuri Likertin viisi- ja yhdeksänportainen järjestysasteikkoinen mittari, jossa vastausvaihtoehtoja voidaan jaotella (Valli 2018, 106). Viisiportaisen asteikon mukaiset vaihtoehdot tässä kyselytutkimuksessa olivat: 1=Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= En samaa enkä eri mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä ja 5=Täysin samaa mieltä.

Kyselyyn vastaajat valittiin etukäteen tietyistä yksiköistä ja kysely kohdistettiin yksiköiden asiakastyötä tekeviin työntekijöihin. Kyselyn linkki lähetettiin 19 eri tiimisähköpostiosoitteeseen. Tiimisähköpostilistojen laatimiseen ja muokkaamiseen kului kaksi työpäivää. Opinnäytetyön tekijän apuna oli kaksi muuta henkilöä (yhdyshenkilöt Y1-Y2). Yhdyshenkilöllä (Y2) ei ollut ennalta tietoa tutkimuksen kohderyhmästä, joten hän tarvitsi aluksi apua sähköpostilistojen muodostamisessa. Yhdyshenkilö (Y2) avasi työntekijöiden henkilökohtaiset sähköpostiositteet, jotta hän pystyi poistamaan sieltä henkilöt, joille kyselytutkimuksen vastauslinkkiä ei ollut tarkoitus lähettää, eli ei-aktiiviset työntekijät, päällikkötason työntekijät, hallintoassistentit, vahtimestarit sekä henkilöt, jotka olivat toimineet kyselyn testihenkilöinä. Tässä vaiheessa opinnäytetyön tekijä ei ollut läsnä ettei sähköpostiosoitteiden takana olevat yksittäiset työntekijät paljastuisi tekijälle itselleen.

Myös tiimisähköpostilistat, jotka oli kopioitu valmiiksi sähköpostin tekstikenttään yhdyshenkilölle (Y1) lähettämistä varten poistettiin opinnäytetyön tekijän omasta sähköpostista, jotta kohdehenkilöiden anonymiteetti säilyisi.

Kyselyn kohderyhmää pohdittaessa kotihoidosta oli tarkoitus ottaa mukaan vain muutama yksikkö. Lopulta mukaan valittiin kuitenkin kaikki kahdeksan (8) kaupungin kotihoidon yksikköä, jotta vastaajia saataisiin kotihoidosta kattavasti koko Helsingin alueelta. Kotihoidossa on määrällisesti myös paljon työntekijöitä, joten kaikkien yksiköiden mukaan ottamisen perusteena oli lisäksi tarkoitus saada kyselyyn mahdollisimman paljon vastauksia. Helsingin kaupungin työntekijöitä pyydetään osallistumaan paljon erilaisia kyselyihin, joten oli myös epävarmaa miten työntekijät motivoituisivat vastaamaan kyselyyn ja miten he löytäisivät siihen riittävästi aikaa oman kiireisen työnsä lomassa. Tutkimuksen kohdeorganisaatiossa kotihoidon työntekijöille ei lähetetä suoria kyselylinkkejä, vaan ne osoitetaan ensin kotihoidon päälliköille. He lähettävät linkit eteenpäin alueensa kotihoidon ohjaajille, jotka sitten lähettävät kyselyt eteenpäin tiimien työntekijöille. Tämä toimintatapa ei ole käytössä muissa kohderyhmän yksiköissä, vaan työntekijät saavat kyselyt suoraan omaan sähköpostiinsa.

Kyselyn sähköinen linkki ja tiedotteet (Liite 1.) lähetettiin yhdyshenkilön (Y1) toimesta kyselytutkimuksen kohderyhmän Microsoft Outlook 2016 tiimisähköposteihin 26.10.2020. Kyselyn vastausaikaa oli annettu 9.11.2020 klo 23.59 asti. Yhteisessä sähköpostilähetyksessä olivat mukana kotihoidon lääkärit (n=39), kotihoitotiimit (n=1648), etelän, koillisen-, keskisen-, idän-, kaakkoisen-, pohjoisen ja lounaisen Helsingin alueilta, seniorineuvonta (n=15), viisi asiakasohjaustiimiä (n=131) ja neljä gerontologisen sosiaalityön tiimiä (n=65). Tiedot yksiköiden henkilöstövakanssien kokonaismäärästä saatiin Helsingin kaupungin henkilöstö- ja kehittämisspalveluiden henkilöstöasiantuntijoiden kautta 11.3.2021. Vakanssimäärät poimittiin jokaisen edellä mainitun tiimin kohdalta erikseen Excel-taulukosta ja laskettiin yhteen saaden lopputulokseksi 1898 vakanssia.

Vastaajilla oli mahdollisuus tallentaa kysely ja jatkaa vastaamista myöhemmin. Kyselyssä kysyttiin myös osallistujan suostumusta ja heitä informoitiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tietosuojasta ja anonymiteetistä. Yhdyshenkilö (Y1) lähetti kaksi muistutusviestiä: 2.11.20 sekä 6.11.2020. Kyselyn vastausaikaa pidennettiin vielä 13.11.2020 asti, jotta kohderyhmän työntekijöillä olisi enemmän aikaa vastata kyselyyn työnsä lomassa. Vastausajan pidentämisellä oli lisäksi tarkoitus nostaa kyselyn vastausprosenttia.

Kysymyslomakkeen laatimista myös ruotsinkielisenä pohdittiin, koska Helsinki on kaksikielinen kaupunki, mutta koska tutkimuksen tavoitteena ei ollut tarkastella tai selvittää työntekijöiden käyttämää työkieltä tai sen merkitystä asiakastyössä, lomake päätettiin toteuttaa vain suomenkielisenä. Kyselyn infokirje (Liite 1.) kuitenkin käännettiin ruotsiksi ja myös kyselylomakkeen kolmeen avoimeen kysymykseen oli mahdollisuus vastata ruotsiksi.

5.2 Teemahaastattelujen toteutus

Teemahaastattelut toteutettiin 18.6.2021-10.9.2021 välisenä aikana. Teemahaastattelurungon (Liite 2.) pääteemat pohjautuivat tutkimuksen kohteena oleviin ilmiöihin ja tutkimuskysymyksiin. Esihaastatteluja tehtiin kaksi kappaletta. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin tapaamalla koehaastateltava kasvokkain 6.6.2021 ja toinen Microsoft Teams -alustan etäyhteyden kautta 7.6.2021. Haastattelupyynnöitä lähetettiin sähköpostitse yhteensä yhdeksälle henkilölle, joista seitsemän vastasi haastattelupyynnöön myöntävästi. Yksi henkilö ei vastannut haastattelupyynnöön lainkaan ja toinen henkilö oli vielä sote-alan opiskelija ja kesätyöntekijä, joka ei kokenut omaavansa tarpeeksi syvällistä tietoa tutkimuksen kohteena olevasta aihepiiristä ja teemoista osallistuakseen haastatteluun. Haastateltavia oli yhteensä seitsemän. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.) esitetään haastateltavien taustatietoja.

Taulukko 2. Teemahaastateltavien taustatietoja (n=7).

Ikäjakama ja sukupuoli	Koulutusasteet	Haastateltavien koulutustausta	Työuran pituus
Haastateltavat olivat syntyneet vuosien 1996-1959 välisenä aikana. Haastateltavat olivat kaikki naispuolisia henkilöitä.	Kouluasteen tutkinto Alempi korkeakoulututkinto (AMK) Ylempi ammattikorkeakoulututkinto Ylempi korkeakoulututkinto	Sosiaali-ala Terveystieteiden ala Kulttuuriala Taide-ala Informaatioteknologia Markkinointi Informaatiotiede Viestintä	Haastateltavien työuran pituuden kesto vaihteli 10-30 vuoden välillä.

Suostumusasiakirja (Liite 2.) käytiin läpi ennen varsinaisen haastattelun alkamista. Kukaan haastateltavista ei kieltäytynyt haastattelusta tai suostumusasiakirjan allekirjoittamisesta tai lopettanut haastattelua kesken. Teemahaastatteluun osallistuneet haastateltavat eivät olleet mukana opinnäytetyön Webropol kyselyn kohderyhmässä eivätkä he kuuluneet tutkijan lähipiiriin,

samaan työyksikköön tai tiimiin. Viisi haastateltavaa työskenteli kuitenkin saman työnantajan palveluksessa ja neljää heistä oli tavattu aiemmin työhön liittyvissä muissa tilanteissa. Juvonen (2017, 400) korostaa, että jos tutkija on aikeissa sopia haastatteluja ihmisten kanssa, jotka kuuluvat hänen lähipiiriinsä, hänen on hyvä tiedostaa, että varsinkin yksilöhaastatteluiden yhteydessä jo olemassa olevat ihmissuhteet ja niiden dynamiikka voivat muuttua. Haastattelujen jälkeen tutkijalla on tiedossaan tietoja haastateltavista, jotka eivät olisi normaaliarjessa tulleet esiin ja näiden arkaluontoisten tietojen sisällä pitäminen voi olla hänen mukaansa tutkijalle psyykkisesti kuormittavaa tavattaessa näitä samoja ihmisiä joskus myöhemmin.

Kaikki teemahaastattelut nauhoitettiin ja ne toteutettiin lähikontaktissa vallitsevat koronarajoitukset ja suositukset huomioon ottaen. Haastateltaville ehdotettiin haastattelun ajankohtia, mutta he saivat myös itse ehdottaa itselleen sopivat päivät, kellonajat ja haastattelupaikat. Kaksi haastatteluista tehtiin ulkotiloissa haastateltavien työpaikan yhteydessä. Yksi haastatteluista tehtiin kauppakeskuksen kahvilassa ja yksi haastattelu toteutettiin kirjaston tiloissa. Loput kolme haastattelua tehtiin haastateltavien työpaikalla heidän omissa työhuoneissaan. Haastattelutilat olivat ympäristötekijöiltään erilaisia ja esimerkiksi kahvilan hälyisyys ja ulkotilojen häiriötekijät (luonnonäänet, tuuli ja lämpötila) vaikuttivat jonkin verran nauhoitusten laatuun ja puheäänten kuulumiseen. Koronatilanteesta johtuen haastattelujen aikana käytettiin pääosin kasvomaskeja, joka toi oman lisänsä haastattelutilanteeseen. Haastattelujen kestot olivat 38 min.- 1h 18 min. välillä.

Kaikki haastattelut aloitettiin pääsääntöisesti teemahaastattelurungon ensimmäisestä pääteemasta kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta. Haastateltavia pyydettiin kertomaan omin sanoin mitä teema heidän mielestään pitää sisällään ja mitä asioita heille siihen liittyen nousi mieleen. Osalle haastateltavista teemaan vastaaminen ei tuottanut hankaluuksia, mutta joidenkin kohdalla sitä piti ensin avata enemmän esimerkkien avulla ja sitten siihen palattiin vielä uudestaan tarkemmin haastattelun aikana. Tämän jälkeen muut teemat käytiin läpi vaihtelevassa järjestyksessä ja jatkokysymyksiä muotoiltiin sen mukaan mitä haastateltavat aiheesta kertoivat. Teemojen painotukset ja intensiteetti vaihtelivat eri haastateltavien kohdalla riippuen siitä, miten paljon haastateltava käytti aikaa kyseisen teeman pohtimiseen ja kysymyksiin vastaamiseen. Haastateltavien erilaiset persoonat ja tavat ilmaista itseään haastoivat myös pohtimaan haastattelutekniikkaa. Osa haastateltavista oli puheliaampia ja osa hieman hiljaisempia, mikä vaikutti myös siihen, millä tavalla haastattelukysymyksiä muodostettiin.

Haastattelujen edetessä kysymyksiä pyrittiin myös esittämään entistä selkeämmin ja ymmärrettävämmin. Haastattelurunko itsessään oli toimiva ja auttoi ylläpitämään fokusta teemojen sisällä. Mikään teema-aihe ei myöskään osoittautunut haastateltaville täysin ylivoimaiseksi vastata.

5.3 Tutkimusaineistojen analyysi

Hakala (2018, 18) kirjoittaa, että ajattelun taito on oikeastaan ensimmäinen kaikista analyysimenetelmistä ja myös se tärkein esimerkiksi graduntekijälle. Metodisena taitona se myös edeltää aineistonkeruuta, eli on siinä suhteessa ensisijainen. Kananen (2017, 99) toteaa laadullisen tutkimuksen etenevän yleistä tutkimuksen prosessia noudattaen, mutta erotuksena on analyysin ja tiedonkeruun välillä tapahtuva vuorottelu, jossa kerätty aineisto analysoidaan ja sen jälkeen kerätään uutta aineistoa ja analysoidaan taas. Laadullisessa tutkimuksessa ei siis hänen mukaansa koskaan voi etukäteisesti määritellä paljonko ja minkälaista tietoa tarvitaan, joten tiedonkeräämisen ja analysoinnin syklejä voi tästä syystä olla useita. Tämän opinnäytetyön tutkimusaineistojen kerääminen tapahtui kahdessa eri erässä. Verkkokysely toteutettiin loka-marraskuun 2020 ja teemahaastattelut kesä-syyskuun 2021 välisenä aikana. Verkkokyselyn aineistosta oli siis jo olemassa alustavaa analyysiä ennen teemahaastattelujen tekemistä. Tutkimusaineistojen analyysiä jatkettiin edelleen haastattelujen jälkeen ja molempien aineistojen äärelle palattiin useaan kertaan uudestaan. Aineistoista pyrittiin muodostamaan mahdollisimman yhtenäinen käsitys.

Hakala (2018, 20) muistuttaa, että kelvollisuuden kriteerinä laadullisessa tutkimuksessa on pikemminkin se, että analyysi on kelvollinen, ei koskaan kootun datan määrä. Hirsjärven ja Hurmeen (2010, 189) mukaan niillä alueilla, jotka koskevat aineiston laatua, päästään lähimmäksi perinteistä reliabeliuuden käsitettä silloin kun aineistoa analysoidaan laadullisesti. Tässä tapauksessa luotettavuus koskettaa ennemminkin tutkijan omaa toimintaa ja sitä, miten luotettavasti tutkija on analysoinut materiaalia, ei niinkään vastauksia, joita haastateltavat ovat antaneet. He näkevät tärkeänä sen, että tulokset kuvastavat mahdollisimman pitkälle tutkittavien ajatusmaailmaa, muistuttaen kuitenkin, että haastatteluista saatu tulos on aina seuraus siitä, että haastateltava ja haastattelija toimivat yhteistyössä.

Laadullisessa tutkimuksessa johtopäätöksiä pyritään tekemään aineiston kautta, induktiivisesti. Aineistolähtöisyys mainitaan usein laadullisen tutkimuksen kohdalla, tarkoittaen sitä, että

tutkimuksessa käytetään runsaasti sanoja, lauseita ja käsitteitä, joita haastateltavat tai havainnoinnin kohteena olevat henkilöt ovat käyttäneet ja jotka esiintyvät tutkimusaineistossa. Vuoropuhelu aineiston ja teorian välillä on erittäin tyypillistä, kun suunnitellaan, miten aineistoa hankitaan, tulkitaan ja analysoidaan. Tämä on kuitenkin tehtävä niin, että teoria on apuväline tutkimuksen eri vaiheille, ei sen lähtökohta. (Juuti & Puusa 2020, 11.) Tutkimuksen aineisto on se, mitä kautta olennaisia piirteitä etsitään. Kuvaukset, jotka on laadittu tutkimuksen aineiston perusteella, voidaan suhteuttaa aiemmin tehtyihin tutkimuksiin sekä teoreettisiin näkökulmiin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 155.) Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta sen mukaan mikä on tutkimustehtävä ja tarkoitus. Avainasemassa on se etteivät nämä yksiköt ole etukäteisesti harkittuja tai sovittuja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108.)

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 98) toteavat, että kaiken kaikkiaan aineistolähtöisen tutkimuksen toteuttaminen on hyvin vaikeaa jo siitäkin syystä, että yleisesti hyväksyttynä periaatteena pidetään ajatusta siitä, että havainnotkin ovat teoriapitoisia. Tämän takana oleva ajatus perustuu siihen, että objektiivisia havaintoja ei ole sellaisenaan olemassa. Tutkimusasetelma, käytetyt menetelmät ja käsitteet ovat jo ennalta tutkijan asettamia ja näin ollen aina vaikuttamassa tutkimustuloksiin. Kyse onkin siis siitä, onko tutkijan mahdollista hallita analyysin kulkua ilman omia ennakkoluuloja niin, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla. Aineistolähtöisen analyysin ongelmakohtia voidaan yrittää ratkoa teoriasidonnaisen analyysin avulla, jossa on tietynlaisia teoreettisia kytkentöjä, mutta jotka eivät suoranaisesti pohjaa teoriaan. Teoria voi heidän mukaansa kuitenkin toimia apukeinona analyysin etenemisessä. Myös Juuti ja Puusa (2020, 13) toteavat, että täysin aineistolähtöisessä asetelussa ei pystytä useimpien tutkimusten kohdalla pysymään, vaan aikaisempien tutkimusten perusteella havaittuja näkökulmia ja aikaisemmin esitettyjä teorioita otetaan usein avuksi. Näitä edellä mainittuja aineistolähtöiseen analyysiin liittyviä haasteita ja pohdintoja tuli eteen myös tässä tutkimuksessa. Aiemman teoria- ja tutkimustiedon sekä tutkijan ennakkokäsitysten merkitys ja vaikutus pyrittiin kuitenkin tiedostamaan myös aineistoja analysoitaessa.

5.3.1 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voi käyttää kvalitatiivisen tutkimuksen kaikissa perinteissä. Se on menetelmä, jonka avulla voi tehdä monentyyppistä tutkimusta ja jota voi pitää yksittäisen metodin lisäksi väljänä teoreettisena kehyksenä liittämällä se erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.) Aineistolähtöinen sisällönanalyysi etenee

vaiheittain. Ensin aineistoa pelkistetään eli redusoidaan karsimalla siitä pois tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat. Sitten aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan, jolloin alkuperäiset ilmaukset käydään läpi ja niistä haetaan eroja ja/tai samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samansisältöiset käsitteet ryhmitellään ja niistä muodostetaan luokat, jotka nimetään sisältöä kuvaavan käsitteen mukaiseksi, kuten esimerkiksi piirre, käsitys tai joku ominaisuus. Lopuksi aineisto abstrahoidaan eli toisin sanoen käsitteellistetään. Tässä vaiheessa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tämän valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettiset käsitteet. Abstrahoinnin kautta alkuperäisen informaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista edetään teoreettisiin käsitteisiin ja sitten johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–113.)

5.3.2 Verkkokyselyn analysointi

Webropol kysely- ja raportointityökalu tarjoaa nopeat ja automaattiset raportit sekä monipuolisia tulosten tarkastelutoimintoja ja tapoja visualisoida niitä. Kyselyaineiston analyysi aloitettiin lataamalla havaintomatriisit Word-tiedostomuotoon. Tulososioon valittiin tutkimuskysymysten ja tutkimustehtävän kannalta olennaisimmat tulokset. Tuloksia visualisoitiin käyttämällä pylväs- ja piirakkadiagrammeja sekä taulukkoja. Vastaajien vastaukset esitettiin numeerisesti kaavioissa prosenttilukuina ja lukumäärinä sekä avattiin sanallisesti. Kyselyn tulosten analyysissä ei hyödynnetty keskiarvoja tai muita tarkempia tilastotieteen menetelmiä, koska kyseessä oli pääosin laadullinen tutkimus, jossa määrällistä osiota oli tarkoitus hyödyntää vastaajien asenteiden, arvojen ja mielipiteiden kartoittamisessa. Tähän tarkoitukseen prosenttiluvut ja lukumäärät nähtiin olevan riittäviä. Määrällisen tutkimusotteen sanotaan usein tavoiteltavan yleiskäsityksiä, kun taas laadullisen keskittyvän yksityiskohtiin, mutta kaikkea tämä jako ei ratkaise, sillä molempia lähestymistapoja saatetaan hyödyntää yhdessä ja samassa tutkimuksessa, kuten tässä opinnäytetyössä on tehty (Vehkalahti 2019, 13).

Verkkokyselyn avoimet kysymykset (12, 24 ja 31) analysoitiin aineistolähtöisesti käyttämällä sisällönanalyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Analyysi aloitettiin käymällä vastauksia läpi useaan kertaan. Sen jälkeen aloitettiin pelkistämisvaihe. Alkuperäiset ilmaukset pilkottiin osiin ja tiivistettiin. Ilmauksia ryhmiteltiin ensin niiden pituuden perusteella. Yksittäiset sanat ja kahden sanan ilmaukset koottiin yhteen. Sen jälkeen ryhmiteltiin kolmen tai useamman sanan pituiset ilmaukset yhteen. Ilmaukset, jotka sisälsivät useita lauseita, koottiin ensin omaksi ryhmäkseen ja niitä pilkottiin tarvittaessa edelleen. Sen jälkeen kaikki ilmaukset ryhmiteltiin yhteen samansisältöisyytensä perusteella, jonka jälkeen niistä muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia,

joita vertailtiin keskenään. Samansisältöiset pelkistetyt ilmaukset luokiteltiin muodostamalla ensin alakategoriat ja sen jälkeen yläkategoriat. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 3.) on esimerkki aineiston pelkistämisestä. Ilmaukset ovat vastauksia kysymykseen 12: Mitä kulttuuri sinulle merkitsee.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaus
<p>"Kulttuuri merkitsee minulle elämyksiä sekä mahdollisuutta käsitellä tunteita. Kulttuuri on merkityksellinen osa arkipäiväistä elämään".</p>	<p>Elämyksellisyys Tunteiden käsittelyn mahdollisuus Merkityksellinen osa omaa arkea</p>
<p>"Kulttuurin ja taiteen avulla voi kaiken ikäisenä nauttia arjen estetiikasta, toteuttaa itseään ja keskittyä mielihyvää tuottaviin asioihin. Niiden harrastaminen opettaa myös sietämään keskenkäisyyttä ja tarttumaan hetkeen."</p>	<p>Arjen estetiikasta nauttiminen ikärajoittamasti Itsensä toteuttaminen Mielihyvää tuoviin asioihin keskittyminen Keskenkäisyyden sietäminen Tarttumista hetkeen</p>
<p>" Se on elämän sisältöä ja rikkautta, ilman kulttuuria olisin pimeydessä vaeltava ihan joku muu ihminen."</p>	<p>Elämän rikastaja Osa identiteettiä</p>
<p>"Kulttuuri on käsitteenä valtavan laaja kokonaisuus. Minulle sen yhteiskunnallinen ja osallistava puoli on tärkeä. Kulttuuri peilaa yhteiskuntaa ja kulttuurin kautta peilaan omaa paikkaani yhteisössä. Sen kautta toteutan itseäni, esim. maalaamalla ja käsitöitä tehden. Musiikki vaikuttaa niin voimakkaasti tunteisiin, että sillä on varmasti myös terapeuttinen rooli ja sen auttaa purkamaan ja tunnistamaan omia tunteita. Eli kulttuuri on minulle erittäin merkittävä asia, enpä voisi kuvitella elämää ilman sitä."</p>	<p>Kulttuuri käsitteenä laaja Osallisuus Yhteiskunnallinen merkitys Oma paikka yhteisössä Luovaa itseilmaisua taiteen keinoin Musiikin terapeuttinen vaikutus tunteisiin Tunteiden tunnistaminen ja purkaminen Merkittävä elämisen edellytys ja ehto</p>

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 4.) on esimerkki aineiston ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä vastauksista jo edellä mainittuun kysymykseen: Mitä kulttuuri sinulle merkitsee?

Taulukko 4. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja käsitteellistämisestä.

Pelkistetty ilmaisu	Alakategoria	Yläkategoria
Merkittävä elämisen edellytys ja ehto Merkityksellinen osa omaa arkea Osa identiteettiä	Merkityksellinen elämä Minuus	Kulttuuri osana ihmisyyttä
Mielihyvää tuoviin asioihin keskittyminen Arjen estetiikasta nauttiminen ikärajattomasti Elämyksellisyyttä Tarttumista hetkeen Elämän rikastaja	Mielekästä ja elämyksellistä arkea	Kulttuuri merkityksellisen arjen mahdollistajana
Oma paikka yhteisössä Osallisuus Yhteiskunnallinen merkitys Kulttuuri käsitteenä laaja	Yhteisöllisyys ja osallisuus	Kulttuuri yhteisöllisenä osallistumisen areenana
Luovaa itseilmaisua taiteen keinoin Itsensä toteuttaminen	Ilmaisukeino	Kulttuuri ilmaisun ja tunteiden kanavana
Musiikin terapeuttinen vaikutus tunteisiin Tunteiden tunnistaminen ja purkaminen Tunteiden käsittelyn mahdollisuus Keskeneräisyyden sietäminen	Tunne-elämän säätely	

Verkkokyselyn tulosten esittelyssä on käytetty avointen kysymysten kohdalla suoria aineistolainauksia tai osia niistä. Lainaukset ovat lähes alkuperäismuodossaan. Vain pienet kirjoitusvirheet, kuten väärä/puuttuva kirjain tai pilkku on korjattu/lisätty alkuperäiseen ilmaisuun luettavuuden lisäämiseksi.

5.3.3 Teemahaastattelun analysointi

Teemahaastattelujen analysoinnissa edettiin teemoittelun kautta, aineistolähtöisesti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Moilanen ja Räihä (2018, 61) painottavat, että teemoittamisen kohdalla on maltettava pysytellä uskollisena tekstille ja kriittistä merkitysverkostojen ja teemojen tarkastelua on jaksettava tehdä. Tekstin läpikäyminen useamman kerran on syytä tehdä huolellisesti etsien asioita, jotka ovat tulkintojen kanssa ristiriitaisia. Malttia tulee heidän mukaansa olla myös rakennettujen merkitysten pätevyysarvioimiseen.

Litterointia tehdessään tutkija valitsee aina ne asiat, jotka ovat olennaisia vuorovaikutuksen ymmärtämiseksi. Tutkijan tulkinta aineistosta tapahtuu haastattelijoiden näkökulman kautta, olemalla jäsen samassa kulttuurissa. Myös aineiston analyysin kannalta haastattelujen litterointi on tärkeä vaihe ja tapa, millä tavalla omaan haastatteluaineistoon tutustutaan. Litteroinnin avulla otetaan samalla kertaa etäisyyttä varsinaiseen haastattelutilanteeseen. Tämän lisäksi haastatteluaineiston litteroija katselee aineistoa tutkijan silmillä miettien mitkä vuorovaikutuksen piirteet hänen on kirjattava litteraattiin, jotta pystyy vastaamaan omiin tutkimuskysymyksiinsä. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 437.) Jolanki ja Karhunen (2010, 408) tähdentävät puhutun aineiston erityisyyttä ja toteavat, että tällaisen aineiston käsittely vaatii jo alkuvaiheessa useita päätöksiä ja valintoja; esimerkiksi siitä, miten tarkkaa litterointi on, tehdäänkö litterointia sanojen lisäksi tauoista, äänenvoimakkuuden vaihteluista, päälle puhumisesta ja tunteen ilmaisuista.

Haastatteluaineistojen nauhoituksia kuunneltiin läpi useita kertoja. Tällä pyrittiin saamaan haastattelutilanteen aikana puhutut lauseet ja sanat kirjattua mahdollisimman tarkasti ja oikein. Haastattelut litteroitiin sanasta sanaan tietokoneelle mukaan lukien haastattelijan kysymykset. Haastateltavien puhetta ei muutettu tai muokattu litterointia tehdessä. Kiinnostuksen kohteena oli haastatteluissa esiin tulleet asiat eikä se, miten haastateltavat ne tilanteessa ilmaisivat. Analyysin kohteena ei ollut hienosyinen vuorovaikutus, kieli tai sen käyttö, joten litteroinnissa ei keskitytty esimerkiksi taukoihin tai haastateltavien äänenpainoihin. Litteroitua tekstiä kerääntyi Word-asiakirjaan yhteensä 114 sivua. Fonttina oli Arial, fonttikoko 12 ja rivinväli 1,5. Haastateltavat merkittiin koodeilla H1-H7.

Litteroitua tekstiä lähestyttiin ensin kokonaisuutena ja sen jälkeen siitä poimittiin olennaisimmat asiat tutkimustehtävään ja tutkimuskysymyksiin liittyen. Analyysiyksikkönä oli haastateltavien teeman alle sisältyvät eri pituiset ajatuskokonaisuudet, lauseet tai lauseen osat. Aineiston analyysi eteni vaiheittain. Aineistoa pelkistettiin, ryhmiteltiin ja käsitteellistettiin pääosin alkuperäisten teemojen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–113.) Jokaisesta haastattelusta poimittiin ne kohdat, joissa esiintyi teemahaastattelurungon mukaisia ilmauksia ja ne koottiin erilliseksi tiedostoksi. Haastateltavien samaa tarkoittavat ilmaukset merkittiin yhtenäisillä värikoodeilla, jonka jälkeen niitä yhdisteltiin samansisältöisten teemojen alle. Aineiston analyysia jatkettiin edelleen. Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin ja ne koottiin samansisältöisiin alateemoihin, jonka jälkeen muodostettiin tarvittavat yläteemat.

Taulukossa 5. on esimerkki päättelypolusta alkuperäisilmauksista pääteemaan. Ilmaukset ovat haastateltavien vastauksia digitalisaatioon liittyen.

Taulukko 5. Esimerkki päättelypolusta alkuperäisilmauksista yläteemaan.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu (samansisältöiset yhdistetynä)	Alateema	Yläteema
<p>”...Ehkä sit mejän siis kotona asuvista ikäihmisistä on tosi huolissaan, että et heillä sitä digiloikkaa ei missään nimessä ole tapahtunut, että yhteydenpito on tapahtunut puhelimitse, että tota ja kirjeitse... että hyvin paljon meillä on asiakkaita paken puolella, joilla ei ole tietokonetta, joilla ei kerta kaikkiaan ole sitä osaamista...” (H2)</p> <p>”...Täähän on niinku sukupolvikysymys, että ne iäkkäät ihmiset, jotka nyt on vanhoja, heillä ei ole käsitystä tietotekniikasta eikä kaikki osaa välttämättä käyttää niinku älypuhelimta-kaan...” (H1)</p> <p>”...Sitte tämmöset pitkäaikaiset rutiinit, vaikka että on kävellyt aina postille tai hmm... tai automaatille tai pankkiin tai Kelaan ja kaikki se muuttuu sähköseksi, ne muuttuu ja se myös tekee sen, et se vanhus istuu kotona eikä saa mistään sitä tukea mitä ehkä tarvitsisi...” (H3)</p> <p>”... Mutta sit taas näistä ikäikäimmistä ja niinku seiskavitosista ylöspäin niin... se on kyl aika harva, joilla on niinku ihan, ihan sitten niin, että on vaikka tietokonetta tai sit voi olla tietokone, joka ei oo toiminut kymmeneen vuoteen enää...” (H4)</p>	<p>Perinteisten yhteydenottokanavien käyttö Paljon asiakkaita joilla ei ole tietokonetta. Digiosaaminen puuttuu täysin. Huoli kotona asuvien ihmisten pärjäämisestä digiasioissa. Käsitys tietotekniikasta on sukupolvisidonnaista. Älypuhelimta ei osata käyttää. Ei omista tietokonetta Laitteet ei toimi</p> <p>Yksin kotiin jääminen Tarvittava tuki jää puuttumaan Arjen rutiinien muuttuminen Palveluiden sähköistyminen.</p>	<p>Digitalisaatiosta syrjäytyminen</p> <p>Muutokset arjessa</p>	<p>Digitalisaation vaikutuksia asiakastyöhön</p>

5.4 Verkkokyselyn monivalintakysymysten tulokset

Kyselylomaketta oli avattu yhteensä 132 kertaa ja sen vastaaminen oli aloitettu 94 kertaa. Lopullisia vastauksia tuli 13.11.2020 mennessä 71 kappaletta. Kyselyn vastaamisen aloittaneet 23 henkilöä ei olleet jatkaneet kyselyyn vastaamista loppuun asti, joten heidän vastauksensa eivät tallentuneet kyselyn aineistoksi. Asenneväittämissä vastaajia pyydettiin arvioimaan väitteitä pääsääntöisesti viisiportaisella asteikolla (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä).

5.4.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeen kohdissa 25-30 vastaajilta kysyttiin taustatietoja (Liite 3.) Vastaajien ikähaarukka (Taulukko 6.) jakaantui kokonaisuudessaan ikävuosien 18-64 välille. Eniten vastaajia oli ikäluokasta 55-64 vuotiaat (34 %). Ikäluokkaa 45-54 edusti 20 % vastaajista. Vastaajista 24 % kuului ikäluokkaan 35-44 vuotiaat. Ikähaarukkaan 25-34 vuotta kuului 18 % vastaajista. Vain pieni joukko vastaajista (4 %) edusti ikäluokkaa 18-24. Vastaajien joukossa ei ollut yhtään yli 65-vuotta täyttänyttä henkilöä. Vastaajista 97 % oli naisia (n=69) ja 3 % miehiä (n=2) ja 0 % jokin muu/en halua vastata.

Taulukko 6. Vastaajien ikäjakauma (n=71).

	n	Prosentti
18-24	3	4,23 %
25-34	13	18,31 %
35-44	17	23,94 %
45-54	14	19,72 %
55-64	24	33,8 %
65 tai yli	0	0 %

Vastaajien edustamista koulutustaustoista (Taulukko 7.) kolme suurinta ryhmää olivat alempi korkeakoulututkinto 44 %, ylempi korkeakoulututkinto 31 %, ja toisen asteen koulutus 21 %. Tieteellinen jatkotutkinto oli 4 % vastaajista. Kukaan vastaajista ei ollut valinnut vaihtoehtoa: ei ammatillista koulutusta. Muu, mikä? - kohtaan yksi vastaaja oli vastannut: opistoasteen koulutus. Kysymykseen oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto.

Taulukko 7. Vastaajien koulutustausta (n=71).

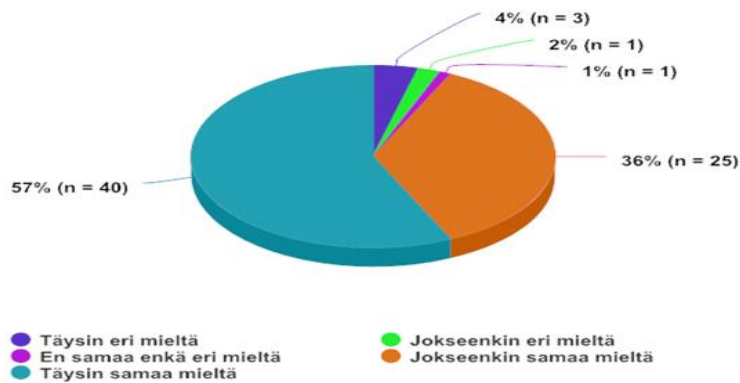
	n	Prosentti
Ei ammatillista koulutusta	0	0,0 %
Peruskoulu tai kansakoulu	6	8,5 %
Lukio	9	12,7 %
Lyhyt ammatillinen koulutus, ammattikurssi tai vastaava	3	4,2 %
Koulutasoinen ammattikoulutus (ammattikoulu)	9	12,7 %
Toisen asteen koulutus	15	21,1 %
Alempi korkeakoulututkinto	31	43,7 %
Ylempi korkeakoulututkinto	22	31,0 %
Tieteellinen jatkotutkinto	3	4,2 %
Muu, mikä	1	1,4 %

Suurin osa vastaajista oli ilmoittanut työuransa pituudeksi 11-20 vuotta (28 %). Vastaajia, joiden työura oli kestänyt 21-30 vuotta oli toiseksi eniten (25 %). Kolmanneksi isoin ryhmä olivat vastaajat, joiden työura oli kestänyt 1-10 vuotta (23 %). Vastaajista 16 % (n= 11) työura oli kestänyt 31-40 vuotta. Yli 40-vuoden työura oli 7 % vastaajista (n=5). Vastaajista suurin osa työskenteli joko sosiaalialan asiakastyössä 75 % (n=53) tai terveydenhuoltoalan asiakastyössä 23 % (n= 16). Lisäksi sosiaalialan esihenkilötehtävissä oli vastannut työskentelevänsä kolme vastaajaa, kuten myös terveydenhuoltoalan esihenkilötehtävissä. Avoimeen tekstikenttään oli lisäksi mainittu myös erikoissosiaalityöntekijän ja työnsuunnittelijan/tukihenkilötehtävät. Työuran pituutta kysyttäessä kaksi vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.

5.4.2 Näkemyksiä kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan liittyen

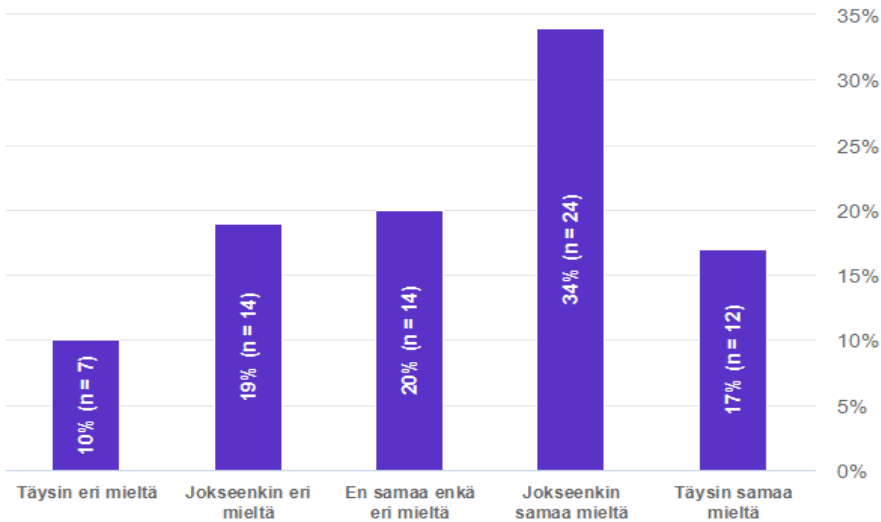
Kyselylomakkeen kohdassa 14 esitettiin väittämä ”*moniammatillista yhteistyötä kulttuuri- ja luovien alojen ammattilaisten kanssa on lisättävä senioripalveluissa*”. Vastaajista 89 % oli väittämästä joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Vain kaksi vastaajaa (3 %) oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 8 % vastaajista ei ollut osannut sanoa ovatko he siitä samaa vai eri mieltä. Kohdassa 16 tiedusteltiin vielä mielipidettä väitteestä ”*senioripalveluiden työntekijät tarvitsevat lisäkoulutusta kulttuuri- ja taidelähtöisten menetelmien käytöstä asiakastyössä*”. Vastaajista suurin osa (77 %) oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä eli heidän mielestään lisäkoulutukselle olisi selkeästi tarvetta. Vain pieni osa vastaajista (6 %) oli väittämästä joko täysin tai jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 17 % eivät osanneet ottaa väitteeseen kantaa lainkaan.

Lomakkeen kohdassa 1 tiedusteltiin vastaajien mielipidettä väitteestä ”*kulttuuritoiminta antaa ihmiselle sisältöä elämään*” (Kuvio 8.). Vastaajista yli puolet (57 %) oli väitteestä täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä väitteestä oli 36 % vastaajista (n=25). Kolme vastaajaa oli valinnut vaihtoehdon täysin eri mieltä eli heidän mielestään kulttuuritoiminta ei anna sisältöä ihmisen elämään lainkaan. Yksi vastaajista oli väittämästä jokseenkin eri mieltä, ja yksi vastaaja ei ollut osannut sanoa oliko hän väitteestä samaa vai eri mieltä.



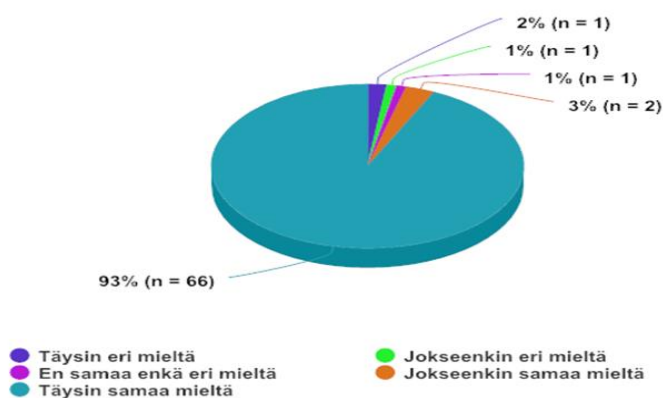
Kuvio 8. Väite ”*kulttuuritoiminta antaa ihmiselle sisältöä elämään*” (n=70).

Lomakkeen kohdassa kaksi (Kuvio 9.) esitettiin väite, että ”*ihminen voi elää onnellista elämää ilman kulttuuria ja taidetta*”. Vastaajista yhteensä 51 % (n=36) oli joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä, että ihminen voi elää onnellista elämää, vaikka hänen elämässään ei olisi lainkaan kulttuuria ja taidetta. Vastaajista 29 % (n=21) oli joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämästä, että ihminen voisi elää onnellista elämää ilman kulttuuria ja taidetta. Vastaajista 20 % (n=14) ei osannut ottaa kantaa väittämään lainkaan. Tämä voi johtua siitä, että väittämän sisältämä onnellisen elämän käsite on jo itsessään niin laaja ja monimuotoinen ettei asian pohtimiseen ehditty käyttää enempää aikaa.



Kuvio 9. Väite "Ihminen voi elää onnellista elämää ilman kulttuuria ja taidetta" (n=71).

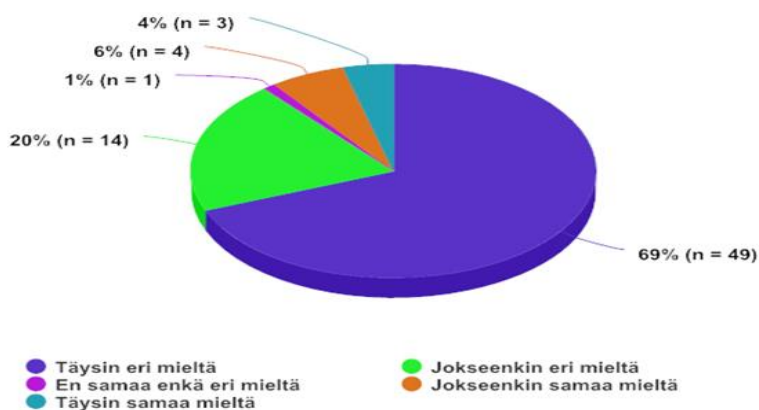
Kyselylomakkeen kohdassa 3 (Kuvio 10.) esitettiin väittämä "kulttuuripalvelut kuuluvat kaikenikäisille". Vastaajista 96 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä tästä väittämästä. Täysin eri mieltä väitteestä oli vain yksi (n=1) vastaaja. Jokseenkin eri mieltä vaihtoehdon oli myös valinnut yksi (n=1) vastaaja, kuten myös vaihtoehdon en samaa enkä eri mieltä. Vastaajien enemmistö oli selkeästi sitä mieltä, että mitään ikäryhmää ei tulisi jättää kulttuuripalvelujen ulkopuolelle, vaan palvelut kuuluvat kaikenikäisille ihmisille. Tämä on myös ikäänntyneiden asiakkaiden kulttuuriosallisuuden kannalta positiivinen havainto.



Kuvio 10. Väite "Kulttuuripalvelut kuuluvat kaikenikäisille" (n=71).

Kyselylomakkeen kohdassa 6 (Kuvio 11.) tiedusteltiin vastaajien mielipidettä väitteeseen "mitä vanhempi ihminen on, sitä vähemmän hän hyötyy kulttuuri-, taide- ja vapaa-ajan palveluista". Vastaajista yhteensä 89 % (n=63) oli väitteestä joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä.

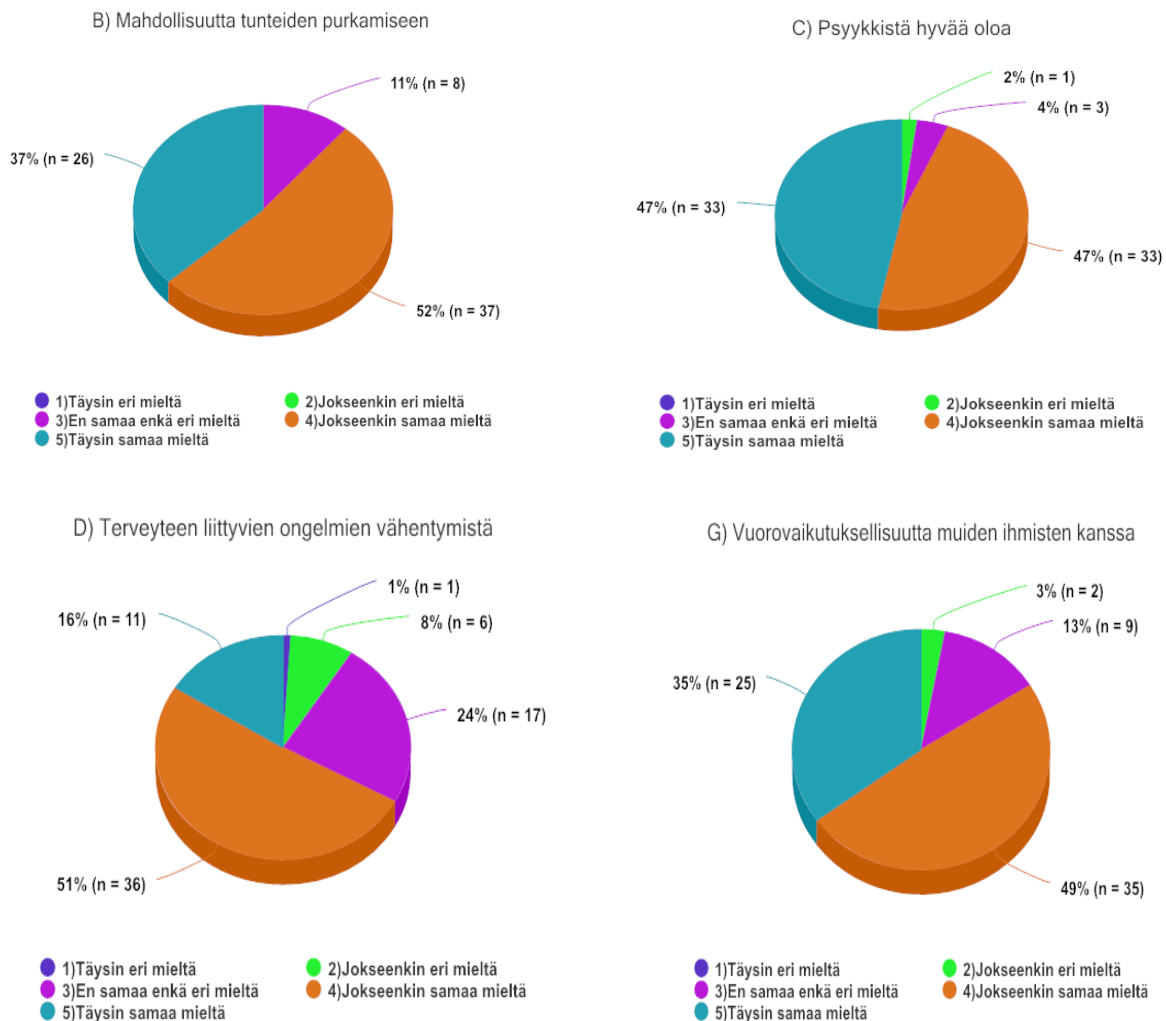
Yksi vastaaja oli valinnut vaihtoehdon en samaa enkä eri mieltä. Vastaajista 6 % (n=4) oli väitteestä jokseenkin samaa mieltä ja 4 % (n=3) oli väitteestä täysin samaa mieltä. Suurin osa vastaajista, jotka siis pääosin työskentelevät ikääntyneiden asiakkaiden parissa, olivat sitä mieltä, että iän karttuminen ei vaikuta siihen, miten paljon ihminen voi hyötyä kulttuuri-, taide ja vapaa-ajan palveluista. Vastaajien joukossa oli kuitenkin 10 % (n=7) henkilöä, jotka olivat väitteestä joko jokseenkin tai täysin eri mieltä. Tämä havainto oli mielenkiintoinen, vaikka sen perusteella ei voikaan vetää yleisempiä johtopäätöksiä, johtuen tämän kyselyn vastaajien kokonaismäärän pienuudesta.



Kuvio 11. Väite ”Mitä vanhempi ihminen on, sitä vähemmän hän hyötyy kulttuuri-, taide ja vapaa-ajan palveluista (n=71).

Lomakkeen seitsemännessä kohdassa vastaajat vastasivat useampiin ”kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa mielestäni”- väittämiin (Kuvio 12.). Vastaajien enemmistö (89 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että hyvinvoinnin näkökulmasta ajatellen kulttuuritoiminta antaa B) *mahdollisuuden tunteiden purkamiseen*. Vastaajista 11 % ei ollut kantaa tähän väittämään. Vastaajista (94 %) oli joko jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että hyvinvoinnin näkökulmasta kulttuuritoiminta tarkoittaa C) *psykykkistä hyvää oloa*. Kukaan vastaajista ei ollut vastannut olevansa väitteestä täysin eri mieltä, mutta yksi henkilö oli valinnut vaihtoehdon jokseenkin eri mieltä ja kolme muuta en samaa enkä eri mieltä. Vastaajista 67 % oli joko jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta katsoen tarkoittaa D) *terveyteen liittyvien ongelmien vähentymistä*. Vastaajista melko usea, 24 % (n=17) oli valinnut en samaa enkä eri mieltä vaihtoehdon. Myös täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä olevia vastaajia oli 9 %. Vastaajista 84 % (n=60) oli joko jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että kulttuuritoiminta tarkoittaa hyvinvoinnin kannalta G) *vuorovaikutuksellisuutta muiden ihmisten kanssa*.

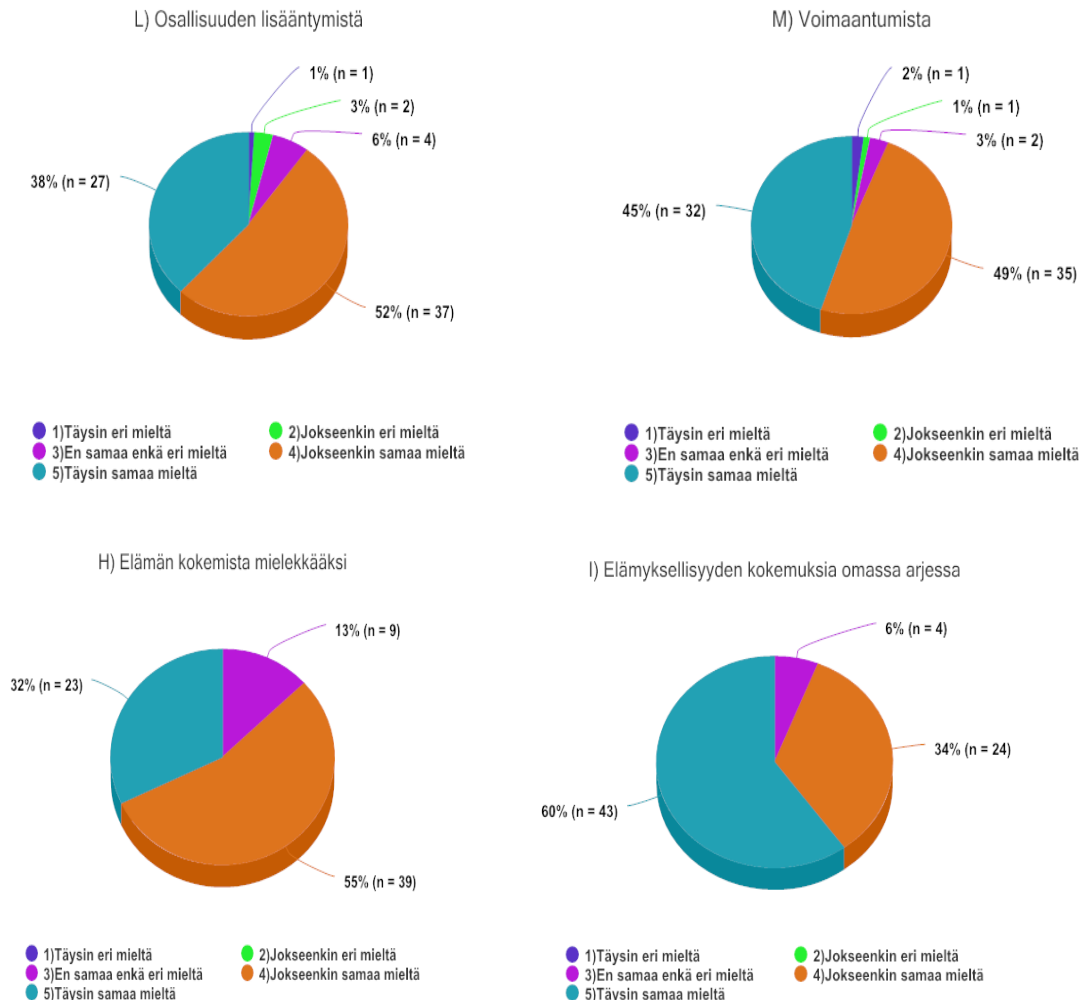
Kaksi vastaaja oli väitteestä jokseenkin eri mieltä, ja yhdeksän vastaajaa ei osannut sanoa ovatko he väittämän kanssa samaa vai eri mieltä.



Kuvio 12. Väite ”Kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa mielestäni” (n=71).

Seuraavassa koosteessa (Kuvio 13.) esitetään vielä muutama kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa mielestäni- väitteen vastaus. Väitteestä kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa L) *osallisuuden lisääntymistä*, vastaajista 90 % oli joko jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä. Vain kolme vastaajaa oli väitteen kanssa joko jokseenkin eri tai täysin eri mieltä. En samaa enkä eri mieltä oli valinnut neljä vastaajaa. Vastaajista selkeä enemmistö 94 % oli jokseenkin tai täysin samaa sitä mieltä, että kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa M) *voimaantumista*. Tämän väitteen kohdalla vaihtoehtoihin täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä sekä en samaa enkä eri mieltä oli vastannut yhteensä vain 6 % vastaajista. Vastaajista 87 % oli joko jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta käsin tarkoittaa H) *elämän kokemista mielekkääksi*. Yhdeksän vastaajaa oli vastannut väitteeseen en samaa enkä eri mieltä. Muita vaihtoehtoja ei ollut valittu

lainkaan. Vastaajista iso osa 94 % oli joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta käsin tarkoittaa myös I) *elämyksellisyyden kokemuksia omassa arjessa*. Neljä vastaajaa oli valinnut vaihtoehdon en samaa enkä eri mieltä.

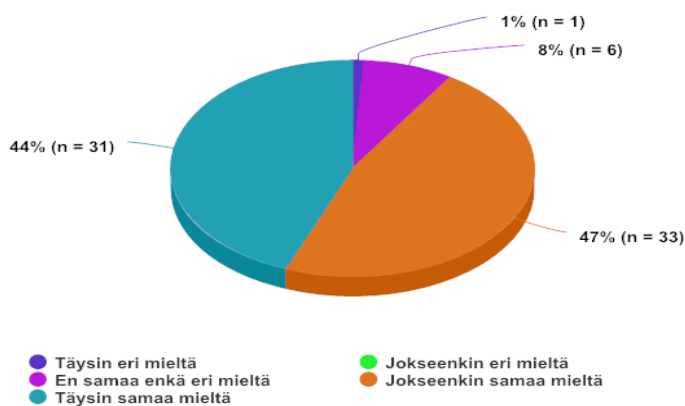


Kuvio 13. Väite ” Kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa mielestäni” (n=71).

Annettuja vastauksia tarkasteltaessa voidaan todeta vastaajien enemmistön olleen selvästi sitä mieltä, että kulttuuritoiminnalla on pääsääntöisesti hyvin myönteinen merkitys ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Erityisesti psyykkisen hyvän olon merkitys, osallisuuden lisääntyminen, arjen elämykselliset kokemukset ja voimaantuminen nousivat vastausten perusteella esiin. Väittämän D- kohdalla voi havaita pientä eroa muihin väittämiin siinä, että vastaajista 24 % ei ollut tehnyt selkeää valintaa joko väitteen puolesta tai vastaan. Tämä voi ehkä heijastella sitä, että kulttuuritoiminnan ja terveyteen liittyvien ongelmien vähentymisen yhteyttä ei osata nähdä niin selkeästi. Suoria ja yleistäviä johtopäätöksiä ei kuitenkaan voi näin pienen vastaajamäärän perusteella tehdä. Annettuja vastauksia voi toki tarkastella monelta kannalta riippuen myös

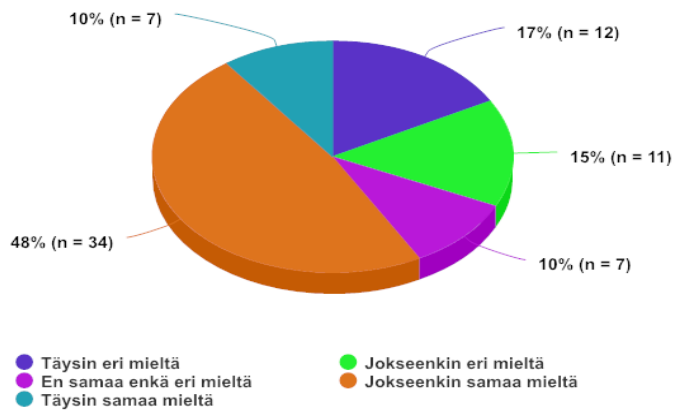
siitä ovatko vastaajat tarkastelleet väitteitä oman elämänsä, työnsä vai esimerkiksi läheistensä elämän kautta. Myös se mitkä asiat vastaajat kokevat kulttuuriseksi toiminnaksi, minkälainen kulttuurisuhde hänellä ylipäätään on ja mitä hyvinvoinnin käsite hänelle merkitsee ovat voineet vaikuttaa vastauksien tulokulmaan ja kenties myös hankaloittaneet vaihtoehtojen valintaa.

Kysymysväittämässä 8 (Kuvio 14.) väitettiin, että kulttuurin ja taiteen harrastaminen vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä. Täysin eri mieltä väitteestä oli vain yksi henkilö. Kuusi vastaajaa oli vastannut olevansa väitteestä en samaa enkä eri mieltä. Joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että yksinäisyys vähenee kulttuuria ja taidetta harrastamalla oli suurin osa vastaajista (91 %).



Kuvio 14. Väite ”Kulttuurin ja taiteen harrastaminen vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä” (n=71).

Kysymysväittämässä 9 (Kuvio 15.) väitettiin, että alentunut terveydentila on esteenä ikäihmisten kulttuuri- ja taide-elämysten kokemiseen. Väittämä jakoi vastaajat niin, että väitteestä jokseenkin samaa mieltä oli vastaajien enemmistö (48 %) ja täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli vastannut olevansa 7 vastaajaa (10 %). Väitteestä jokseenkin eri mieltä oli 15 % vastaajista (n=11) ja täysin eri mieltä 17 % (n=12) vastaajaa. Seitsemän vastaajaa oli valinnut vaihtoehdon en samaa enkä eri mieltä. Pääosa vastaajista (58 %) oli siis sitä mieltä, että alentunut terveydentila on esteenä ikäihmisten kulttuuri- ja taide-elämysten kokemiseen. Annettuja vastauksia voidaan tarkastella myös niin, että ne 58 % vastaajista, jotka olivat valinneet vaihtoehdot jokseenkin samaa ja täysin samaa mieltä ovat voineet ajatella, että väite on faktapohjaisesti totta, mutta johtopäätöksiä ei voida tehdä siitä ovatko nämä vastaajat todella sitä mieltä, että asian tilan pitäisi ollakin niin ja ettei kulttuuri- ja taide-elämykset ole tarkoituksenmukaisia niille ikäihmisille, joiden terveydentila on alentunut.



Kuvio 15. Väite ”Alentunut terveydentila on esteenä ikäihmisten kulttuuri- ja taide-elämysten kokemiseen” (n=71).

Lomakkeen kohdassa 10 väitettiin, että asiakkaiden kulttuuristen oikeuksien toteutumisella ei ole merkitystä asiakastyössä (Kuvio 16.). Kysymys liittyy vahvasti arvoihin. Joko täysin eri tai jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli 80 % vastaajista (n=56). Täysin samaa mieltä väitteestä oli kaksi vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä vaihtoehdon oli myös valinnut kaksi vastaajaa. Vastaajista 14 % (n=10) ei ollut osannut vastata olivatko he väittämän kanssa samaa vai eri mieltä. He eivät ehkä olleet halunneet tuoda esiin todellista mielipidettään asiasta tai heillä ei ollut siihen selkeää kantaa tai sitten väitteen sisältö sinänsä ei ollut heille tärkeä tai merkityksellinen oman asiakastyön kannalta.

Vastaajalta tiedusteltiin kyselylomakkeen kohdassa 13, kulttuuri- ja taidelähtöisestä toiminnasta asiakastyössä. Väittämiä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä. Vastausten jakaumat esitetään taulukkomuodossa (Taulukko 8.).

Taulukko 8. Väittämiä kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan liittyen.

	1) Täysin eri mieltä	2) Jotseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jotseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
Ihminen saa uudenlaisia näkökulmia elämäänsä kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan kautta	0 %	0 %	4,23 %	59,15 %	36,62 %
Kulttuuri ja taidelähtöisen toiminnan avulla voi sanoittaa omia tunteita	0 %	0 %	9,86 %	45,07 %	45,07 %
Kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta mahdollistaa ihmiselle merkityksellisyyden kokemusten syntymisen	0 %	1,41 %	11,27 %	39,43 %	47,89 %
Ihminen voi muovata omaa elämänsä historiaansa kulttuuri ja taidelähtöisen toiminnan avulla	0 %	5,63 %	12,68 %	45,07 %	36,62 %
Kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta sopii myös muistisairaille henkilöille	0 %	0 %	4,22 %	30,99 %	64,79 %
Kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa pitää lisätä ikääntyneiden asiakastyössä	0 %	0 %	8,57 %	34,29 %	57,14 %
Kulttuuri ja taidelähtöistä toimintaa ei voi toteuttaa asiakkaiden kotona	46,48 %	39,44 %	8,45 %	1,41 %	4,22 %
Kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta ei sovi ikääntyneille asiakkaille	82,86 %	14,28 %	1,43 %	1,43 %	0 %
Asiakastyö on liian kii-reistä kulttuuri- ja taidelähtöisten menetelmien hyödyntämiseen	14,09 %	14,08 %	16,9 %	40,85 %	14,08 %
Kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan avulla ei saada aikaan hyvinvointia asiakkaalle	58,57 %	27,14 %	11,43 %	0 %	2,86 %
Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta vaikuttaa positiivisesti ihmisen terveyteen	0 %	1,43 %	11,43 %	35,71 %	51,43 %
Kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa ei voi toteuttaa silloin, jos asiakkaan toimintakyky on alentunut	55,71 %	31,43 %	2,86 %	5,71 %	4,29 %

Vastaajista yhteensä 96 % oli joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä, että *"ihminen saa uudenlaisia näkökulmia elämäänsä kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan kautta"*. Toinen väittämä oli, että *"kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan avulla voi sanoittaa omia tunteita"*. Vastaajista 90 % oli tästä väittämästä joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. En samaa enkä eri mieltä- vaihtoehdon oli valinnut 10 % vastaajista. Seuraava väittämä oli, että *"kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta mahdollistaa ihmiselle merkityksellisyyden kokemusten syntyminen"*. Vastaajista yhteensä 88 % oli väitteestä joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 11 % ei osannut sanoa onko väitteen kanssa samaa vai eri mieltä. Täysin eri mieltä väitteestä ei ollut yksikään vastaaja ja vain yksi oli vastannut olevansa siitä jokseenkin eri mieltä.

Vastaajista valtaosa (81 %) oli väitteen *"ihminen voi muovata omaa elämänhistoriaansa kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan avulla"* kanssa joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä väittämästä oli 6 % vastaajista. Vastaajista 13 % ei osannut sanoa ovatko he väitteen kanssa samaa tai eri mieltä. Seuraava väittämä oli, että *"kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta sopii myös muistisairaille henkilöille"*. Tämän väitteen kohdalla melkein kaikki eli 96 % vastaajista olivat väitteen kanssa joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Vain 4 % vastaajista eivät osanneet sanoa ovatko väitteen kanssa samaa vai eri mieltä. Seuraavaksi väitettiin, että *"kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa pitää lisätä ikääntyneiden asiakastyössä"*. Vastaajista 91 % oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Yksikään vastaaja ei ollut väitteestä täysin tai jokseenkin eri mieltä. Väittämästä *"kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa ei voi toteuttaa asiakkaan kotona"* 86 % vastaajista oli joko jokseenkin tai täysin eri mieltä. Vastaajista 5 % oli väittämästä joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä ja 9 % vastaajista eivät osanneet valita ovatko he väittämän kanssa samaa vai eri mieltä.

Seuraavaksi vastaajalle esitettiin väittämä, että *"kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta ei sovi ikääntyneille asiakkaille"*. Vastaajien enemmistö eli 97 % oli väitteen kanssa joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Seuraavaksi väitettiin *"asiakastyön olevan liian kiireistä kulttuuri- ja taidelähtöisten menetelmien hyödyntämiseen"*. Tästä väitteestä 55 % vastaajista oli joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Vastaajista 28 % oli vastannut olevansa väittämästä joko täysin eri tai jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 17 % eivät osanneet sanoa ovatko väitteestä samaa vai eri mieltä. Vastausten kirjo voinee kertoa myös siitä, että työn kiirettäisyys koetaan ja se myös konkretisoituu tutkimuksen kohdeyksikön työntekijöiden erilaisissa työnkuvissa eri tavalla. Joka tapauksessa yli puolet vastaajista koki asiakastyön

kiireisyyden olevan syy siihen, ettei kulttuuri- ja taidelähtöisiä menetelmiä pystytä hyödyntämään asiakastyössä, mikä voi kertoa resurssien vähyydestä tai siitä, että työpäivässä ei ole riittävästi joustonvaraa kulttuurisen vanhustyön toteuttamisen tavalle. Tämä on huomionarvoinen signaali asiakastyön kehittämisen kannalta. Kolmanneksi viimeinen väittämä oli, että *”kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan avulla ei saada aikaan hyvinvointia asiakkaalle”*. Vastaajista yhteensä 86 % oli väitteen kanssa joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Täysin samaa mieltä väitteestä oli vain 3 % vastaajista. Vastaajista 11 % ei osannut sanoa ovatko he väittämän kanssa samaa vai eri mieltä. Vastaajat olivat siis pääosin sitä mieltä, että kulttuuri- ja taidelähtöisellä toiminnalla on vaikutusta asiakkaan hyvinvointiin, mikä taas on asiakastyön palvelusisältöjen kehittämisen kannalta tärkeä havainto ja vahvistaa myös jo aiemmissa kuvioidissa (12 ja 13) esitettyjä tuloksia.

Toiseksi viimeinen väittämä oli, että *”kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta vaikuttaa positiivisesti ihmisen terveyteen”*. Tästä väitteestä joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oli 87 % vastaajista. Tämän väitteen kohdalla 12 % vastaajista eivät olleet osanneet valita ovatko väitteen kanssa samaa vai eri mieltä. Yksikään vastaaja ei ollut väitteestä täysin eri mieltä. Viimeinen väittämä oli, että *”kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa ei voi toteuttaa silloin, jos asiakkaan toimintakyky on alentunut”*. Väitteestä täysin samaa ja jokseenkin samaa mieltä olevia vastaajia oli 10 %. Suurin osa vastaajista (87 %) oli väittämästä joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä eli heidän mielestään asiakkaan alentunut toimintakyky ei siis ole esteenä kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan toteuttamiseen.

5.4.3 Digitalisaatioon liittyviä huomioita

Kysymyslomakkeen kohdassa 17 esitettiin erilaisia väittämiä digitalisaatioon liittyen. Vastaajista 71 % oli väittämän D) *Ikäihmiset pärjäävät hyvin ilman digilaitteita* kanssa, joko täysin tai jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 20 % ei osannut sanoa ovatko he väitteestä samaa vai eri mieltä. Täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa oli 9 % vastaajista. Väittämästä G) *tulevaisuudessa yhä useampi ikäihminen käyttää digilaitteita*, 96 % vastaajista oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Vain yksi vastaaja oli väittämästä jokseenkin eri mieltä ja kaksi vastaajaa ei osannut sanoa ovatko he väittämästä samaa vai eri mieltä. Väittämästä I) *digitalisaatio lisää syrjäytymistä ikääntyneiden kohdalla*, 69 % vastaajista oli joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Jokseenkin eri tai täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 18 % vastaajista. Vastaajista 13 % ei osannut sanoa ovatko he väitteestä samaa vai eri mieltä. Väittämään

F) *ikäntyneillä asiakkailla on ennakkoluuloja digitaalisia palveluita kohtaan* (Kuvio 16.) vastaajista 84 % (n=58) oli joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Vain neljä vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 10 % (n=7) ei ollut osannut vastata olivatko he väittämästä samaa vai eri mieltä. Selkeä enemmistö vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että ikääntyneillä itsellään on ennakkoluuloja digipalveluita kohtaan. Perustuuko vastaajien vastaukset tutkittuun tietoon? Onko se ”mutu-tuntumaa asiakastyön kentältä vai heijastaako se vastaajien omia ennakkoluuloja? Vai onko kyse jonkun tietyn iän ylittäneiden ikääntyneiden ennakkoluuloista?

F) Ikääntyneillä asiakkailla on ennakkoluuloja digitaalisia palveluita kohtaan



Kuvio 16. Väite ”Ikääntyneillä asiakkailla on ennakkoluuloja digitaalisia palveluita kohtaan” (n=69).

Kyselyn kohdassa 20 esitettiin myös väittämä, ”*asiakkaiden valinnanvapaus lisääntyy digitaalisten palveluiden ja uusien teknologioiden käytön myötä*”. Vastaajista 66 % (n=47) oli väittämästä joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Täysin eri tai jokseenkin eri mieltä väittämästä oli vain 10 % vastaajista. Vastaajista noin neljännes (24 %) ei ollut osannut ottaa kantaa väitteeseen lainkaan. Pohdintaa herättää se seikka, että miten iäkkäiden asiakkaiden valinnanvapaus voisi lisääntyä digitalisaation myötä, jos edellisen väittämän F) näkemys pitää paikkansa. Tämä tuo nimittäin todellisen haasteen sähköisten palveluiden omaksumiselle ja käyttöönottamiselle etenkin, jos loppukäyttäjien ennakkoluulot ovat kovinkin tiukassa.

5.4.4 Senioripalveluiden asiakastyö

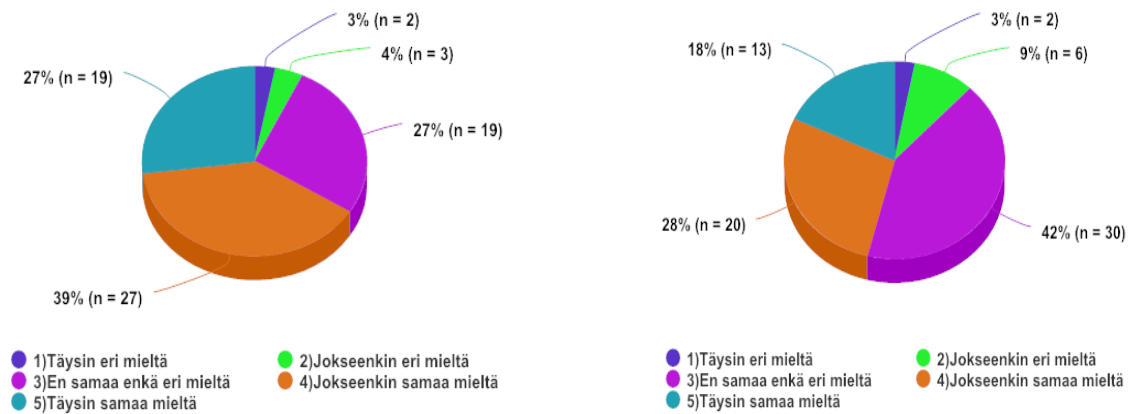
Kyselylomakkeen kohdassa 22 vastaajille esitettiin erilaisia väittämiä toimialan asiakastyöhön liittyen. Väittämästä D) *asiakkaiden tarpeet ja tarjolla olevat kulttuuripalvelut eivät kohtaa*, vastaajista 80 % oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Vain kaksi vastaajaa oli väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 17 % (n=12) ei osannut valita ovatko he väittämän kanssa samaa vai eri mieltä. Vastaajista 52 % (n=37) oli joko jokseenkin eri tai täysin eri mieltä väittämästä I) *kulttuuripalveluihin osallistuminen onnistuu senioriasiakkaiden kohdalla hyvin*. Jokseenkin samaa mieltä väittämästä oli 16 % vastaajista. Täysin samaa mieltä ei ollut yksikään vastaaja. Toiseksi isoin ryhmä (32 %) vastaajista ei ollut osannut sanoa lainkaan olivatko he väittämästä samaa vai eri mieltä. Väittämän K) *eri kulttuuri- ja kieliryhmää edustavat asiakkaat huomioidaan palveluita suunniteltaessa* kohdalla oli myös iso joukko vastaajia (36 %), jotka eivät osanneet sanoa olivatko väittämästä samaa vai eri mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 43 % vastaajista. Vastaajistakin vain viidennes 20 % (n=14) oli väittämästä jokseenkin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä ei ollut yksikään vastaaja. Nämä havainnot herättävät ajatuksen siitä, miten hyvin palveluiden suunnittelussa todella huomioidaan asiakkaiden erilaiset taustat ja miten palvelut käytännön tasolla toimivat sekä miten asiakkaiden kulttuurinen osallisuus ja yhdenvertaisuus toteutuu.

Väittämä L) *asiakastyö on muuttunut haasteellisemmaksi digitalisaation myötä*, jakoi vastaajat tasaisesti ja selvästi puolesta ja vastaan. Vastaajista 35 % oli väittämästä joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä ja vastaajista 35 % oli väittämästä taas joko täysin eri tai jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 30 % (n=21) ei ollut osannut ottaa lainkaan kantaa olivatko he väittämästä samaa vai eri mieltä. Väittämästä M) *dokumentointi vie asiakastyössä paljon aikaa*, vastaajien enemmistö (86 %) oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Joko täysin eri tai jokseenkin eri mieltä väittämästä oli vain 5 % vastaajista. Vastaajista 9 % (n=6) ei ollut osannut sanoa onko väittämästä samaa vai eri mieltä. Se, että suuri osa vastaajista kokee dokumentoinnin vievän paljon aikaa asiakastyöstä, on voinut olla joidenkin kohdalla myös syy siihen, että he kokivat asiakastyön muuttuneen haasteellisemmaksi. Tämä haasteellisuuden kokemus voi liittyä myös vastaajan omiin digitaalisiin tai uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin mukanaan tuomiin haasteisiin ja käytänteisiin asiakastyössä.

Vastaajilta pyydettiin myös mielipiteitä väittämistä A) *digitalisaatio ja uusien teknologioiden käyttö helpottaa asiakastyötä* ja B) *asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin myötä sosiaali- ja terveystoimen asiakastyö tehostuu* (Kuvio 17.). Vastaajista yli puolet (66 %) oli joko täysin tai

jokseenkin samaa mieltä väitteen A) kanssa ja 7 % oli siitä joko täysin tai jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 27 % ei ollut osannut vastata oliko väittämästä samaa vai eri mieltä. Väitteestä B) vastaajista 46 % oli joko täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Joko täysin tai jokseenkin eri mieltä oli vastaajista 12 %. Todella iso joukko (42 %) ei ollut osannut ottaa kantaa tähän väittämään lainkaan. Kun näitä kahta väittämää tarkastelee suhteessa kahteen edellä mainittuun väittämään (L ja M) voi niiden välillä havaita ristiriitaa. Samalla, kun digitalisaatio on muuttanut asiakastyötä haasteellisemmaksi, sen nähdään myös helpottavan sitä. Apotin nähdään tehostavan työtä, mutta samalla dokumentoinnin nähdään vievän aikaa asiakastyöstä.

A) Digitalisaatio ja uusien teknologioiden käyttö helpottaa asiakastyötä - ja potilastietojärjestelmä Apotin myötä sosiaali- ja terveystoimen asiakastyö



Kuvio 17. Väitteet ”Digitalisaatio ja uusien teknologioiden käyttö helpottaa asiakastyötä” (n=70) ja ”Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin myötä sosiaali- ja terveystoimen asiakastyö tehostuu”(n=71).

Vastaajilta tiedusteltiin myös mahdollisuudesta tehdä asiakastyötä etänä (kohta 23). Vastaajista 16 % vastasi sen olevan mahdollista erittäin usein tai jatkuvasti, 28 % melko usein, 21 % silloin tällöin, 7 % melko harvoin ja 28 % erittäin harvoin tai ei koskaan. Tämä hajonta kertoo vastaajien erilaisista työnkuvista- ja luonteesta. Se osoittaa myös sen, että sote-alan työntekijöiden mahdollisuudet hyödyntää monipaikkaista hybridityötä tai etätöiden tuomaa joustoa eivät ole keskenään yhdenvertaisia.

5.5 Verkkokyselyn avointen kysymysten tulokset

Kyselyssä oli kolme avointa kysymystä: ”Mitä kulttuuri sinulle merkitsee?” (kysymys 12), ”Miten sosiaali- ja terveystoimialan asiakastyö tulee mielestäsi muuttumaan tulevaisuudessa?” (kysymys 24) ja ”Mitä ehdotuksia tai toiveita haluaisit välittää organisaatiosi päätöksentekijöille?” (kysymys 31). Kaikkiin kolmeen kysymykseen oli vastattu suomeksi.

Kysymyksellä, Mitä kulttuuri sinulle merkitsee, haluttiin kartoittaa vastaajien omaa kulttuurisuhdetta. Sanallisia vastauksia oli annettu 67. Vastaajien vastauksissa tuli esiin kulttuuriseen toimijuuteen ja kulttuurihyvinvointiin liittyvä moninainen kokemusten ja ajatusten kirjo (ks. Lilja-Viherlampi & Rosenlöf 2019; Virjonen & Rouhelo 2019). Osa vastaajista oli kiteyttänyt vastauksensa kulttuurin merkityksestä vain yhteen yksittäiseen sanaan. Osa heistä oli päätenyt luettelomaisempaan ilmaisuun tai sitten he olivat muodostaneet useamman virkkeen pituisia lauseita. Kaksi vastaajaa oli vastannut tämän kysymyksen kohdalla ”en osaa sanoa” tai ”en osaa vastata”. Aineistosta muodostettiin seuraavat yläluokat: 1) kulttuuri merkityksellisen arjen mahdollistajana, 2) kulttuuri osana ihmisyyttä, 3) kulttuuri yhteisöllisen osallistumisen areenana, 4) kulttuuri ilmaisun ja tunteiden kanavana sekä 5) kulttuuri osana perinteitä ja tapoja.

Kulttuuri merkityksellisen arjen mahdollistajana: kulttuurin merkitystä itselle kuvattiin muun muassa erilaisina mielekkäinä, merkityksellisinä ja hyvää oloa tuottavina kokemuksina arjessa. Sana elämys mainittiin vastausten yhteydessä tai erillisenä ilmauksena useasti (18 mainintaa). Tässä muutamia esimerkkejä siitä, miten vastaajat olivat vastanneet:

Elämyksellisiä kokemuksia ja uusien ajatusten ituja mahdollistavaa sisältöä arjessa.

Kulttuuri saatetaan käsittää suppeasti, vaikka kuvataiteena, teatterina tai musiikina. Itse ajattelen, että kulttuuri alkaa aamulla siitä, että herään herätyskellon soittoon, pukeudun ja ehostan itseni ja päättyy ehkä siihen, mitä luen nukkumaan mennessä ja minkälaisessa huoneessa (sisustus, äänet, valaistus) nukahdan.

Kulttuurin ja taiteen avulla voi kaiken ikäisenä nauttia arjen estetiikasta, toteuttaa itseään ja keskittyä mielihyvää tuottaviin asioihin.

Kulttuuri osana ihmisyyttä: kulttuurin merkitys nähtiin myös tärkeänä osana identiteettiä, arvo maailmaa ja ylipäätään ihmisenä olemista. Sen nähtiin olevan omassa elämässä jopa elämisen ehto, mutta myös asia, jota ei välttämättä heti omassa arjessa tule ajatelleeksi tai sitä ei tunnista osaksi kulttuuria. Seuraavaksi muutama esimerkki siitä, mitä vastaajat olivat vastanneet:

Eli kulttuuri on minulle merkittävä asia, enpä voisi kuvitella elämää ilman sitä.

Se on elämän sisältöä ja rikkautta, ilman kulttuuria olisin pimeydessä vaeltava ihan joku muu ihminen.

Nopeasti ajatellen, ajattelen, että eihän se kulttuuri mitenkään läsnä ole omassa elämässä eikä se merkitse hirveästi mitään, mutta kun tarkemmin ajattelee, niin onhan se tärkeä ja iso osa omaa elämää. Kulttuuri itselle on sitä minkälainen minä olen, millä tavalla teen asioita.

Kulttuuri yhteisöllisen osallistumisen areenana: vastaajat olivat kuvanneet kulttuurin merkitystä myös tapana olla yhteydessä muihin ihmisiin, osallistumisena erilaisiin kulttuuritapahtumiin ja harrastuksiin sekä tunnetta kuulua yhteisöön ja yhteiskuntaan. He olivat käyttäneet erityyppisiä ilmaisuja, kuten osallisuus, osallistuminen, yhteenkuuluvuus, sosiaalisuus:

Minulle sen yhteiskunnallinen ja osallistava puoli on tärkeä. Kulttuuri peilaa yhteiskuntaa ja kulttuurin kautta peilaan omaa paikkaani yhteisössä

Toivoisin osallistuvani enemmän kultturellisiin tapahtumiin sekä vierailevani enemmän esim. museoissa.

Ikääntyminen ja sen mukanaan tuomat haasteet eivät estä kulttuurista nauttimista itsessään, mutta toimijuuden muutos voi vaikeuttaa osallistumista mielekkääseen osallistumiseen tai tekemiseen.

Kulttuuri ilmaisun ja tunteiden kanavana: vastaajien vastauksissa oli mainintoja erilaisista kulttuuritoiminnoista, kuten teatteri, musiikki, kirjallisuus, elokuvat ja taide, joihin osallistuminen nähtiin itselle tärkeinä. Osa vastaajista toi esiin kulttuuri- ja taideharrastuksen merkityksen itseilmaisun keinona, kuvaillen myös sen mukanaan tuomia erilaisia tunnereaktioita ja henkistä puolta:

Niiden harrastaminen opettaa myös sietämään keskeneräisyyttä ja tarttumaan hetkeen.

Sen kautta toteutan itseäni, esim. maalaamalla ja käsitöitä tehden. Musiikki vaikuttaa niin voimakkaasti tunteisiin, että sillä on varmasti myös terapeuttinen rooli ja se auttaa purkamaan ja tunnistamaan omia tunteita.

Vahvoja kokemuksia, itkua, naurua, surua, iloa.

Hengellisyys ja seurakunta enemmän merkittävää. Jos tämä luetaan kulttuuritoimintaan, siinä tapauksessa paljon.

Kulttuuri osana perinteitä ja tapoja: vastaajat olivat kuvanneet kulttuurin merkitystä osana omaa kulttuuriperintöä ja tapakulttuuria, mutta myös kiinnostuksena muita, vieraampia kulttuureita kohtaan:

Oma kulttuuri antaa turvallisuuden tunnetta ja vaivattomuutta arjessa, koska on tottunut elämään tiettyjen arvojen ja normien, käyttäytymistapojen ja ilmaisun piirissä. Vieraat kulttuurit ovat toisinaan ihmetyksen, elämyksellisyyden, epäilyn ja totuttelun aiheita.

Kulttuuri merkitsee minulle omiin sekä vieraisiin ”juuriin” tutustumista.

Kulttuuri on omaan kansallisuuteen/kieleen sidottua taide- ja sosiaalista toimintaa.

Kyselyn toiseen avoimeen kysymykseen (kohta 24) ”Miten sosiaali- ja terveystoimialan asiakastyö tulee mielestäsi muuttumaan tulevaisuudessa” oli annettu 68 sanallista vastausta. Neljä vastaajaa oli vastannut kysymykseen myös, että ”en osaa sanoa”. Vastaajista n. 78 % näki sote-alan asiakastyön muuttumiseen tulevaisuudessa vaikuttavan toimintaympäristön palveluiden sähköistyminen, joten aineiston ryhmittelyä on tehty tällä perusteella. Erilaisia digitalisaatioon, etäyhteyksiin, etäpalveluihin, teknologiaan, robotiikkaan ja tietojärjestelmiin ja älylaitteisiin liittyviä ilmauksia löytyi 53 vastaajan vastauksista. Vastaajista 32 oli erikseen maininnut, että digitalisaatio ja erilaisten etäpalveluiden käyttö tulee lisääntymään ja vahvistumaan toimialalla tulevaisuudessa.

Osa vastaajista korosti selvästi digitalisaation positiivisia hyötyjä ja osa oli asettunut digitalisaation uhkakuvia ja negatiivisia vaikutuksia korostavien tekijöiden kannalle. Vastausten joukossa oli myös ilmauksia, joissa samalla kertaa korostettiin sekä digitalisaation tuomia hyötyjä että sen haittapuolia. Osassa vastauksissa digitalisaatioon liittyvät ilmaukset olivat enemmän toteavia ja neutraaleja, jolloin vastaajan asennetta digitalisaation lisääntymiseen liittyen ei voinut arvioida puoleen tai toiseen. Vastaajien vastauksissa oli lisäksi ilmauksia tulevaisuuden asiakaskuntaan liittyen ja eritoten ikääntyneiden asiakkaiden tilanteeseen. Lisäksi vastausten joukosta nousi sote-alan työntekijöiden ammattitaitovaatimuksiin, asiakastyön tekemisen kulttuuriin ja työvälineisiin liittyviä ilmauksia. Kaiken kaikkiaan vastauksista heijastui ambivalentti suhtautuminen sote-alan tulevaisuuteen.

Annettujen vastausten pelkistämisen, ryhmittelyn ja alaluokkien muodostamisen ja yhdistämisen jälkeen aineistosta muodostettiin neljä yläluokkaa: 1) asiakastyön sujuvoituminen, 2)

asiakastyön epähumanisoituminen, 3) työntekijäosaaminen, 4) asiakaskunnan kehityssuunnat. Kaikkien yläluokkien kohdalla esitetään esimerkkejä vastaajien vastauksista, joissa sote-alan asiakastyön tulevaisuuteen nähdään liittyvän toimintaympäristön digitalisoituminen.

Asiakastyön sujuvoituminen: Vastausten joukosta löytyi 18 ilmausta, jotka liittyivät asiakastyön sujuvoitumiseen digitalisaation avulla. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että digitalisaation myötä palvelut nopeutuvat ja tehostuvat. Palvelutarjonta laajenee ja asiakkaan vaihtoehdot lisääntyvät. Digitalisaation myötä asiakaskohtaukset ja toimintakykyarviointit voidaan myös toteuttaa etäyhteyksien välityksellä. Asiakastiedon reaaliaikainen kirjaaminen lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja vähentää manuaalista tiedonsiirtoa sekä vähentää ulkoa muistettavaa asiakastietoa.

Erilaiset etäpalvelut, kuten vastaanotot ja sähköiset hakemukset ja yhteydenotto-kanavat tulevat lisääntymään. Jotkut palvelut tehostuvat asiakaslähtöisellä tavalla, eli odotteluajat lyhenevät.

Apotti tuo varmasti apua itse asiakastyöhön, nopeuttaen montaa asiaa.

Asiakkaan asiat ovat paremmin yhteistyötahoilla tiedossa ja päällekkäisen työn tekeminen vähentyy ja ylipäättänsä kirjaaminen järkevöityy ja tulee myös asiakkaallekin läpinäkyvämmäksi.

Toisaalta digitalisaation ja robotiikan avulla voidaan lisätä asiakkaille enemmän vaihtoehtoja, koska eivät kaikki välttämättä toivo ensisijaisesti hoitajan/työntekijän fyysistä kohtaamista.

Asiakastyön epähumanisoituminen: Vastaajien vastauksista tuli esiin myös pelko ja huoli siitä, että digitalisaation myötä ihmisten väliset kontaktit asiakastyössä tulevat tulevaisuudessa vähemmän, tapaamisista tulee etäisempiä, lyhytkestoisia ja sisällöllisesti merkityksettömpiä:

Toivon, ettei fyysistä kohtaamista yritetä väkisin korvata näyttöpäätteillä tai etäyhteyksillä.

Se on tähän mennessä mennyt etäisempään suuntaan, jossa huomiota on jo siirtynyt pois ihmisestä tietokoneeseen. Pelkään, että tämä kehitys jatkuu.

Ikävä kyllä kohti digiaikaa ollaan menossa ja henkilökohtainen asiakastyö ja kohtaaminen tulee koko ajan vähemmän.

Sen pitäisi muuttua sellaiseksi, että mennään sinne, missä asiakkaat ovat ja käytetään riittävästi kiireetöntä aikaa asiakkaiden kanssa. Luottamus ja turvallisuus syntyvät vain aidoissa kohtaamisissa ja näitä tarvitaan enemmän.

Ammattiosaaminen: Vastaajat näkivät digitalisaation vaikuttavan myös työntekijän tapaan tehdä tulevaisuuden asiakastyötä ja synnyttävän tarvetta uudelleenlaisille toimintatavoille ja osaamiselle sekä ajantasaisille työvälineille.

Monialaisen työskentelyn, asiakkaan tarpeiden & tavoitteiden mukainen vaatimus kasvaa.

Asiakastyössä digitalisaation vaikutus niin ammattilaisen osaamiseen kuin muutosjohtamiseenkin on suuri. Digitalisaatio tuo ja luo uudenlaista osaamisen tarvetta. Pelkkä teknologian hyödyntäminen eli eri välineiden käyttö ei riitä. Niiden lisäksi täytyy hallita teknologiaa, tiedonhallintaa, tietoturvaa ja tietosuojaa, vuorovaikutusta ja verkkoviestintää.

Nykyinen kannettava painaa monta kiloa ja vaatii kännykkäyhteyden. Laitteen pitäisi itsessään olla etäyhteydellä, että ei tarvitse ensin viritellä pitkään käynnillä. Laitteiden ikä alkaa tällä hetkellä tulla vastaan, kun älykännykkä on vuodelta 2016.

Asiakaskunnan kehitysuunnat: Vastaajien mielestä digitalisaatio asiakkaiden näkökulmasta käsin lisää osallisuutta, yhdenvertaisuutta, valinnanvapautta ja vastuunottoa omasta elämästä, mutta samalla se lisää eriarvoisuutta, kahtiajakoa, syrjäytymistä sekä vähentää avun saamista erityisesti ikääntyneiden kohdalla:

Sähköinen asiointi lisää asiakkaan osallisuutta. Etäpalvelut tulevat useamman ulottuville. Osallistuminen niiden kautta lisääntyy ja laajenee.

Kun asiakaskunnalla alkaa olla paremmat välineet ja valmiudet digi puolella, niin kontaktit tulevat lisääntymään ja yksinäisyys vähenemään.

Toisaalta eriarvoisuus lisääntyy, kun asiakkaat eivät osaa hakea palveluita, heillä ei ole älylaitteita tai osaamista niiden hankintaan ja käyttöön.

Osa ikääntyvistä osaa käyttää tekniikkaa, mutta osa ei. Kahtiajakoisuus tulee olemaan selvempi kuin aiemmin.

Digitaalinen kehitys johtaa siihen, että lähes kaikki ikääntyvät tulevat jossain vaiheessa putoamaan pois kehityksen kelkasta. Jos ikääntyvällä ei ole työelämässä olevaa jälkikasvua, joka pystyy häntä auttamaan tai toimimaan hänen

puolestaan, niin syrjäytyminen yhteiskunnasta ja osallisuudesta on valitettavasti ikääntyvän kohtalo. Myös ikääntyvän pienituloisuus tai köyhyys yhdistettynä heikenevään toimintakykyyn syrjäyttää hänet tehokkaasti: jos ei ole varaa laitteisiin ja maksullisiin sovelluksiin niin heitä ei ole olemassa digi-maailmassa.

Kolmanteen avoimeen kysymykseen (kohta 31) ”Mitä ehdotuksia tai toiveita haluaisit välittää organisaatiosi päätöksentekijöille” oli vastannut 32 vastaajaa. Vastaajista yksi oli vastannut ”en kysymykseen ”en osaa sanoa”.

Vastaajien vastaukset liittyivät työntekijäresursseihin (7 mainintaa), palkkaukseen (3 mainintaa), työntekijöiden jaksamiseen ja hyvinvointiin (5 mainintaa), asiakaslähtöisiin palveluihin (8 mainintaa), digitalisaatioon (16 mainintaa) sekä työn sisältöön ja suunnitteluun. (9 mainintaa). Ilmauksia, jotka liittyivät suoraan päätöksentekijöiden toimintaan ja mielipiteisiin asiakastyötä kohtaan löytyi neljästä vastauksesta. Seuraavaksi muutamia esimerkkejä:

Etäkulttuuripalvelujen ja etäryhmätoiminnan lisääminen on tärkeää.

Kulttuurisia kokemuksia tulisi tarjota kotona.

Tämänhetkiset iäkkäät haluavat enemmän henkilökohtaista kontaktia suoraan toiseen ihmiseen eikä koneen välityksellä, jonka kokevat kylmäksi. Lisäksi muistisairaudet lisääntyneet (havaitaan helpommin), joka vaikeuttaa digiopittavuutta. Sen näkee jo älypuhelimissa asiakkailla etteivät hallitse niitä.

Meidän työmme pitäisi olla ihmisten kanssa olemista, ei puhelimen räpläämistä. Kotihoitoon ehdotus: jokaiselle käynnille 5 minuuttia lisääaikaa sitä varten, että voi kirjata asiakkaalta pois lähtiessä eikä siinä hänen nähden.

Sosiaalityöhön tulisi saada myös etä-sosiaalityö asiakkaalle, samoin kuin kotihoiton etähoito. Osalle sosiaalityön asiakkaille annetaan psykososiaalista tukea puhelimitse tai käynnillä. Sen voisi korvata etälaitteella.

Digitaalisten palveluiden kehittäminen ikääntyville vaikuttaa täällä ruohonjuuritason melkoisen syrjivältä, koska niitä kehitetään vain sille ikääntyvälle väestönosalle, jolla on toimintakykyä, rahaa ja varallisuutta, taitoa, tietoa ja auttamaan kykeneviä omaisia.

5.6 Teemahaastatteluista saadut tulokset

Teemahaastattelurunkoon etukäteen laaditut pääteemat olivat: 1) kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta, 2) digitalisaatio ja uudet teknologiat, 3) hyvinvointi, 4) asiakastyö, 5) työntekijä- työorganisaatio. Aineiston analyysin perusteella pääteemat oli tarkoituksenmukaisinta tiivistää kolmeksi pääteemaksi ja muotoilla ne osin uudestaan. Alkuperäisiä alateemoja oli myös useita ja näin ollen haastatteluaineisto muodostuikin melko suureksi ja moninaiseksi. Litteroidusta aineistosta pyrittiin kuitenkin poimimaan analyysiin tutkimuskysymysten kannalta tärkeimmät asiat. Haastatteluaineiston keskeisimmät tutkimustulokset on esitetty pääteemojen alle muodostettujen yläteemojen tai alateemojen mukaan ryhmiteltyinä ja tiivistettyinä. Haastateltavien käsityksiä ja näkemyksiä selvennetään haastatteluaineistosta poimittujen lainausten avulla, joiden perässä käytetään koodeja H1-H7.

5.6.1 Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta

Tämä pääteeman alle muodostui useita alateemoja (10) , jotka tiivistettiin kolmeen yläteemaan: 1) kulttuurilähtöinen näkökulma asiakastyössä, 2) mahdollisuudet kulttuurilähtöisen työtavan toteuttamiseen, 3) ikääntynyt asiakas kulttuuritoimijana.

Kulttuurilähtöinen näkökulma asiakastyössä: Haastateltavat kuvailivat kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa erilaisina arjen päivittäisinä toimintamalleina ja teemoina sekä eräänlaisena dialogisena kohderyhmätyöskentelynä. He näkivät toiminnalla olevan iso merkitys osana asiakkaan elämyksellistä arkea ja elämän kokemista täydeksi. Ikäihminen tulisi huomioida hänen elämänsä kautta ja nähdä hänet osallisena omassa elämässään, omassa asuinympäristössään. Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta nähtiin tärkeäksi sekä ennaltaehkäisevässä työssä että korjaavassa työssä. Yleisellä tasolla kulttuurin ja taiteen nähtiin tuovan iloa, hyvää oloa ja virtaa elämään. Sen nähtiin olevan suuri voimavara, arjen maustaja ja elinehto ihmiselle.

Haastateltavat näkivät kulttuuriohjaajien lisääntymisen työn kentällä hyvänä asiana. Monialaisen yhteistyön merkitystä korostettiin sekä yksiköiden sisällä että niiden ulkopuolella. Kulttuurisen vanhustyön toteuttaminen nähtiin olevan koko työyhteisön yhteinen asia. Sen tulisi olla luonteva osa esimerkiksi palvelukeskusten osastojen hoitotyötä eikä se saisi jäädä vain yhden ihmisen harteille, vaan sitä tulisi tehdä tiimityönä.

Selkeitä ja kaikille yhteisiä toimintatapoja kaupungin sisällä kaivattiin, kuten myös omien ammattikuvien yhdistämistä yli sektorirajojen. Osalle haastateltavista kulttuurisen vanhustyön käsite tai kulttuuriohjaajien ammattikunta ei ollut kovinkaan tuttu ja kontaktit kulttuuripuolen kanssa olivat olleet vähäisiä ja satunnaisia. Yhteistyötä ja kohtaamisen areenoita toivottiin kuitenkin lisää puolin ja toisin.

Että ollaan myöskin menty hyvään suuntaan, esimerkiksi, et kulttuuriohjaajia on alkanut tulla jo taloihin. Mutta se, että niinkun, jotta talossa myös niinkun ihmiset yhdessä alkas niinku tuottamaan ja tekemään kulttuuria ja tekemään kulttuurillisia toimintoja, kulttuuriin liittyviä asioita, niin siihen tarvittais vielä ehkä vähän enemmän huomiota. (H1)

Et mul oli itellekin niinku tää kulttuuri...oliks se kulttuuriohjaajat tää termi tai titteli oli niinku uus mulle. Kuulin sen mun mielestä vasta tossa keväällä. Niin, no, mä ainakin toivon et se on enemmän kuin vanhanajan askarteluohjaaja, että, et ois jotenki niinku monimuotoisemmin laajalla skaalalla. (H6)

No meil ei, no mä luulen et varmaan niin kun, varmaan tota, jälleen sanon, että edellisessä elämässäni tein hirveen paljon enemmän niin kun yhteistyötä sinne. Tässä tilanteessa niin melkein on niin, että jotain vapaaehtoistyöntekijää johonkin saattamiseen haetaan, mutta niinkun muuten niin hyvin vähän. (H4)

Mahdollisuudet kulttuurilähtöisen työtavan toteuttamiseen: Kaikki haastateltavat toivat esiin koulutuksen ja tiedon lisäämisen merkityksen tärkeyden kulttuurisen vanhustyön sekä kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan edistämisessä asiakastyön kentällä. Hoitopuolen koulutukseen toivottiin kulttuurisen vanhustyön kursseja, jotta ymmärrys kulttuurin ja taiteen merkityksestä ihmisen kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille lisääntyisi. Sotepuolelle toivottiin lisää kulttuurialan työntekijöitä, joilla olisi myös taidealan koulutusta ja työntekijöiden toivottiin pääsevän osallistumaan kulttuurisen vanhustyön koulutuksiin. Haastateltavat puhuivat myös asenteista ja näkemyseroista kulttuurilähtöiseen toimintaan liittyen. Yhtäältä työyhteisöistä nähtiin löytyvän paljon tahtoa, aktiivisuutta sekä myönteistä asennetta kulttuurilähtöisen toiminnan toteuttamiseen, mutta toisaalta koettiin, että pinnan alla voi olla myös sanatonta arvottamista siitä, että kulttuuri ei ole niin tärkeä ja siksi sen merkitystä ei nähdä asiakastyössä yhtä merkityksellisenä kuin esimerkiksi hoitotyö. Asiakkaan päivän sisältöjen suhteen henkilökunnan nähtiin joutuvan tekemään valintoja asiakkaan kulttuuritoimintaan osallistumisen ja perushoivan välillä. Asenne-eroja nähtiin olevan myös eri ammattikuntien välillä. Työyhteisön sisällä nähtiin olevan myös painetta siihen, että kaikkien työntekijöiden tulisi toimia samalla tavalla ja tehdä samoja tehtäviä. Joustoa oman työn suunnitteluun ja luovuuden käyttöön toivottiin työnantajan

puolelta. Myös omien taitojen hyödyntämistä, niiden tuomista mukaan työyhteisöön sekä oman mukavuusalueen ulkopuolelle menemisen sallimista toivottiin. Haastateltavat näkivät tärkeänä esihenkilötason ja johdon merkityksen siinä, että kulttuuritoiminta nähdään myönteisenä tapana tehdä työtä ja että työntekijöillä on suullinen lupa ja tuki toiminnan toteuttamiseen ja ”rajojen” yli menemiseen.

Pinnan alla näin aatellaan ja sitä niinkun, siis mä en usko, että kukaan sitä sanois ääneen enkä näin, mut on ehkä näin, arvotetaan sitä, että mikä sen päivän sisältö on, et jos siinä päivän sisällössä on esimerkiksi ulkoilu tai musiikkihetki, niin se täytyy valita, että asiakkaan suihkuun vieminen vai tämä musiikkihetki. (H1)

Et miten se kulttuuri-, taide- ja luovat menetelmät saatais oikeesti niinkun nivottua osaksi näitä sosiaali- ja terveystalvueluita. Et se ei oo vaan mikään kiva lisä vaan se ois oikeesti semmonen niinku merkittävä osa sitä ajattelutapaa, et miten tätä hoivatyötä tehdään ja miten sen kulttuurin ja taiteen saa nivottua osaks oikeestaan kaikkien työntekijöitten jotenkin sitä, et miten he kohtaa asukkaita. (H2)

Sit niinkun semmoset, mun mielestä sitä joustoa niinku tarvittais niinku työnantajan puolelta joustoa, et tavallaan jotenkin mä ainakin ite koen niinku sen, että pitäis olla niinku semmosta, että sä saat niinku mieltää sitä omaa työtäs, ja niinku tavallaan, et sul on jonkun näkönen vaikutusmahdollisuus siihen omaan työhösi miten sä sitä teet. Et tavallaan niinku et vaikka on ne tietyt raamit niinkun sovittu, niin niinku raamien sisällä sä pystyt niinku sitte käyttämään sitä omaa luovuttas, koska sehän on sitte se, et se ihmisellä säilyy se mielekkyys siihen työhön, et sitte, jos meille niinku kaikki ohjeistetaan ihan niin, että me mennään niinku tän kaavan mukaan ja tästä ei kukaan poikke, et me tehdään niin tasalaatuista työtä kaikki, niin sehän niinku kyllä tappaa ihmisiltä innostuksen. (H4)

Neljä haastateltavaa nosti esiin myös työn kiireisyyden ja resurssipulan, jotka hankaloittavat kulttuurilähtöisen työtavan toteuttamista. Hoivayksiköissä työntekijöiden työaikaa nähtiin vievän asiakkaiden perushoivaan liittyvät toimet. Kun henkilökuntaa ei ole riittävästi, ei ole myöskään aikaa eikä jaksamista kulttuurisen toiminnan toteuttamiseen asiakastyössä, mikä voi osaltaan lisätä työntekijöiden henkistä kuormaa, kun ja jos tahtoa löytyisi, mutta yksikön resurssit eivät anna myöden.

Ikääntynyt asiakas kulttuuritoimijana: Kaikki haastateltavat toimivat pääosin iäkkäiden asiakkaiden parissa, joten he tarkastelivat kulttuurista toimijuutta ikäihmisten näkökulmasta käsin. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että ikääntyneillä on tasavertainen oikeus nauttia kulttuurista, luovuudesta ja estetiikasta ja nämä oikeudet on tärkeää myös huomioida asiakastyössä. Kulttuurilähtöisen toiminnan suunnittelussa tärkeänä nähtiin monipuolisten asiakaslähtöisten

sisältöjen luominen ja aito kiinnostus asiakkaiden elämää ja taustoja kohtaan. Myös saavutettavuus eri asiakasryhmien kohdalla, kuten esimerkiksi näkö- ja kuulovammaiset sekä muistisairaat tulisi huomioida kulttuuritoiminnassa. Toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa nähtiin lisäksi tärkeänä mennä asiakas edellä ja elää tilanteen ehdoilla. Tämän nähtiin edellyttävän toiminnan vetäjältä joustavuutta, näkemystä ja tunneälyä asiakkaan tilanteesta.

Eli jos on just näitä henkilöitä, jotka ei terveytensä tai sitte vaikka jonkun sosiaalisen tilanteiden kammon tai jonkun vuoksi niinku haluu tulla ryhmiin, niin mä voin mennä myöskin sitte ihan kahden kesken niinku tapaamaan. On niinku elettävä silleen sen tilanteen ehdoilla, et joskus joku ei pysty keskittymään tai olemaan siinä muiden kanssa tai on, niinkun mieli laukkaa muualla, niin sit siinä joutuu aina tekeen sen ratkaisun, että ohjaako tän osallistujan sitte pois siitä tilasta, että sallii niille muille sen kokemuksen, et tilanne toimii ja näin tapahtuu usein, että sitten niinku muiden osallistujien toiveesta mä avustan sitten jonkun siitä tilanteesta pois. (H7)

lökkään asiakkaan toimijuudessa nähtiin tapahtuvan muutoksia iän tuomien fyysisten vaikeuksien tai elinpiirin kaventumisen takia, esimerkiksi muistisairaiden asiakkaiden kohdalla. Haastateltavien mielestä alentunut toimintakyky tai terveys ei kuitenkaan saisi olla este ikäihmisten kulttuuriselle osallisuudelle, vaan heidät tulisi nähdä autonomisina toimijoina, joille annetaan mahdollisuus kokea, osallistua ja olla itse mukana tekemässä kulttuuriin ja taiteeseen liittyviä toimintoja huolimatta siitä asuvatko he omassa kodissa vai kodin ulkopuolella. Haastateltavien mukaan asiakkaalle tulee antaa myös vapaus valita haluaako hän osallistua kulttuuritoimintaan ja millä tavalla hän sen haluaa tehdä.

Et joku tämmönen tapahtuma, että on käynyt vaikka jossain palvelutalossa, missä on niinku samanhenkisiä ihmisiä tai joku tämmönen teema, mistä he tykkäävät, niin sitte ollaan vaikka menty yhdessä niinku katsomaan, että pääsisi uudestaan just vaiks just toimintakyky muuttunu ja eikä oo menny hetkeen, niin mennään yhdessä kokeileen miten saisi sen takaisin. Että tavallaan tuleekin se vaikka, että sillä asiakkaalla on se kapasiteetti ja fyysinen kyky mennä, mut sit tavallaan se henkinen puoli, että ei oo motivaatiota mennä yksin. Ja sitten kun harjotellaan pari kertaa, niin sit herää tavallaan se ajatus, et ai, tää on kivaa, mut sitte samalla sit mietitään miten tää vois jatkuu tavalla tai toisella. (H3)

Asiakkaiden kulttuurisen taustan huomioiminen nähtiin asiakastyössä tärkeänä asiana ja monikulttuurisuus nähtiin yleisesti mahdollisuutena oppia uutta puolin ja toisin. Osa haastateltavista kertoi, että monikulttuurisuus näkyy esimerkiksi seniorikeskusten puolella enemmän vielä henkilöstössä kuin asiakkaissa, mutta näkivät tilanteen muuttuvan tulevaisuudessa. Maahanmuuttajataustaisille ikääntyneille todettiin jo löytyvän toimintaa erityisesti Itä-Helsingin suunnalta,

mutta sielläkin vain alueellisesti. Yksi haastateltava kertoi ikääntyneiden asiakkaiden keskuudessa tulleen esiin myös ihmisten kulttuuristaan liittyvää syrjintää. Eräs toinen haastateltava taas totesi, ettei ollut törmännyt tämän tapaiseen toimintaan työyhteisössään lainkaan.

Haastateltavat olivat huolissaan myös asiakkaiden yhdenvertaisuudesta ja siitä, että alueellinen eriarvoisuus näkyy asiakastyössä. Osalla asiakkaista heikko sosioekonominen asema yhdistettynä esimerkiksi muistisairauteen ja yksinäisyyteen estävät tai vähentävät osallistumista kulttuuritoimintaan vaikka halua olisikin. Haastateltavat näkivät tärkeänä asiana sen, että toimialalla pysytään hereillä yhteiskunnan ilmiöiden suhteen ja tuleville ikääntyville sukupolville pystytään tarjoamaan mielekästä ja virikkeellistä kulttuuripitoista elämää, sillä he ovat tottuneempia kulttuurin ja taiteen kuluttajia ja osaavat vaatia yhä laadukkaampia ja monipuolisempia taide- ja kulttuurikokemuksia sekä palveluita.

Koska meidän asiakkaat vaatii koko ajan. Ne haluaa laadukkaampaa, ne haluaa parempaa, niin me tarvitaan myöskin niitä parempia esittäjiä, niitä laadukkaampia toimitsijoita, jotka tulee tuottamaan sitä. Ja myöskin monimuotoisempaa, et enää ei pelkkä laulaminen tai musiikkiesitys riitä, vaan halutaan teatteria, halutaan tanssia ja halutaan poikkitieteellisiä kokemuksia. (H1)

No tota varmaan ihan sillä tavalla, et niinku omaa työaluetakin kun miettii, niin on niinku ihan selkeesti on alueita, jotka on niinku varakkaampien ihmisten asuinalueita. Ja heillä on niinku sitte ollut ihan, et se on kuulunu vaikka siihen työelämään jo. Siihen tyyliin, että sä osallistut, sä käyt konserteissa, sä, sul on niinku hyvin samanhenkinen ollu vaikka työporukka, jonka kanssa on niinku totuttu liikkumaan, käymään teattereissa ja tuota sitten se jatkuu eläkkeelle jäätyä ja niinkun, jos vaan voimat antaa myöten niin sitä jatketaan. Mut sit taas miettii, et on niinku työalueita, jossa on niinku hyvinkin niukalla toimeentulolla ihmiset elää, niin sit se niinkun ihan oikeesti se mahdollisuus siihen, että jo vaikka siihen, että sä lähdet bussilla sieltä jonnekin sieltä kotoa, niin et siihen ei välttämättä oo rahaa, vaikka niinku halua vois olla osallistua, mutta ei välttämättä sitte taloudellisesti oo mahdollista. (H4)

5.6.2 Kulttuurin ja taiteen hyvinvointivaikutuksia

Tämän pääteeman alle muodostui kaksi alateemaa: 1) kulttuuritoiminnan vaikutus terveyteen, 2) kulttuuri ja taide osana ihmisen hyvää elämää. Yläteemoja ei tämän pääteeman alle muodostunut lainkaan. Kulttuurin ja hyvän elämän käsitteiden nähtiin limittyvän yhteen toistensa kanssa. Myös osallisuus ja hyvinvointi kietoutuivat haastateltavien puheessa yhteen monissa kohdin. Tarve ja mahdollisuus kulttuurin ja taiteen ääreen nähtiin tärkeänä ihmisyyden kannalta

elämänkaaren joka vaiheessa, myös saattohoitotilanteessa. Kulttuurisen osallisuuden nähtiin jo itsessään synnyttävän hyvinvointia ja yhteenkuuluvuuden tunnetta muiden kanssa sekä lisäävän ihmisen tunnetta oman itsen arvokkuudesta ja tärkeydestä.

Työntekijöiden kulttuurihyvinvointiin liittyen tuli esiin, että kulttuuripuolen toiminta pitäisi työpaikalla olla myös työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista tukevaa, henkistä arvostamista ja myös heille tulisi suoda mahdollisuuksia nauttia työyhteisössään kulttuurisista sisällöistä. Tällä tavoin työntekijät vievät kulttuuria myös eteenpäin asiakkailleen.

Kulttuuritoiminnan vaikutus terveyteen: Säännöllisen kulttuuri- ja taidetoiminnan terveysvaikutusten mittaaminen koettiin tärkeäksi asiaksi, mutta vaikutusten arviointiin nähtiin tarvittavan terveydenhoidon henkilökuntaa, joilla on aihealueen kompetenssia. Osa haastateltavista kertoi havainneensa asiakkaissa kivun kokemisen unohtumista, mielialan paranemista ja yleistä hyvinvoinnin lisääntymistä säännöllisen taidetoiminnan myötä. Kulttuuristen sisältöjen nähtiin mahdollistavan ihmiselle myös erilaisia tunne- ja aistikokemuksia sekä herättävän pintaan muistoja. Asiakkaiden kohdalla nähtiin konkreettisesti tapahtuneen erilaisia innostuksen ja heräämisen hetkiä, kuten esimerkiksi laulun sanojen muistiin palautumista, mukana laulamista ja puheen tuoton lisääntymistä. Kulttuuri- ja taidetoiminta nähtiin yleisesti ja myös saatuun tutkimustietoon perustuen vähentävän tarvetta lääkityksen käyttöön, alentavan verenpainetta, lievittävän jännitystä ja esimerkiksi musiikilla olevan vaikutusta kognitioiden ylläpitäjänä ja aivo-
halvauspotilaiden kuntoutumisen edistäjänä. Kukaan haastateltavista ei ollut sitä mieltä, että kulttuuri tai taide voisi suoranaisesti synnyttää pahoinvointia, mutta kylläkin asioiden kyseenalaistamista ja erilaisia tapoja olla läsnä ja nauttia taiteen ja kulttuurin äärellä.

Yleensä, siis yleensä ihan euforisissa tunnelmissa sen jälkeen, mutta voi herää ajatuksia, et ne alkaa kyseenalaistaa, et mikä tämä oli ja miks toi soitti noin ja tälleen, mut tavallaan ehkä enemmän, että herätetään niitä ajatuksia ja saa kokemuksia ja elää sitä, et tuntuu, että elää sitä omaa elämäänsä. Sehän on niinku tärkeitä. (H3)

Kaikki ei pysty, pysty ilmasemaan itseään niinku samalla tavalla sanallisesti, mutta siinä on läsnä semmonen niinku yhteenkuuluvuuden tunne ja sitten kylhän niinkun ne on palkitsevia tilanteita, että kun vaikka joku henkilö, joka muuten ilmaisee itseään hyvin vähän, niin saakin jonkun vaikka jonkun niin kun maiseman kautta jotenkin avattua itsensä, et hän pystyy kertomaan pitkästi ja niinku vuolaasti omista tuntemuksistaan ja elämästään tai niinku musiikki. Se, että tota, että se laulu vie mennessään ja ihminen eläytyy, pystyy muistamaan sanoja ja laulamaan mukana. (H7)

5.6.3 Digitalisaatio

Haastatteluaineiston analyysin perusteella aineistosta muodostui kolme yläteemaa: 1) digitalisaation vaikutuksia asiakastyöhön 2) yhteiskunnan digitalisoituminen ja 3) digitalisaatio asiakkaan näkökulmasta. Jokaisen yläteeman alle muodostui aineiston perusteella kolme alateemaa eli niitä oli kaiken kaikkiaan yhteensä 9. Haastateltavien näkemyksissä ja suhtautumisessa toimintaympäristön digitalisoitumiseen ja palveluiden siirtymisestä verkkoympäristöön oli löydettävissä samansuuntaisuutta, mutta myös jonkin verran eroavaisuuksia. Asenne digitalisaatiota kohtaan liikkui verkkoposiitivisuuden ja digisyrjäytymisen huolen välimaastossa riippuen siitä, miltä kannalta asioita katsottiin ja mistä asioista oli kulloinkin kysymys.

Digitalisaation vaikutuksia asiakastyöhön: Haastateltavat, joiden työtehtävät liittyivät kulttuuriin toimintaan, näkivät kirjaamisen olevan tärkeää ja tekevän kulttuurisesta vanhustyöstä kirjaamisen kautta suunnitelmallista ja tavoitteellista. Sen nähtiin olevan tapa saada esiin asiakkaiden säännöllisen taide- ja ryhmätoiminnan hyvinvointivaikutuksia, mutta ongelmana todettiin myös olevan kirjaamisen yhtenäisyyden puuttuminen, sillä Apotti ei tunnista rakenteisesti kulttuurista vanhustyötä. Myös muistisairaiden käyttösoireiden kirjaamiseen on vaikea löytää sopivaa kohtaa Apotista. Kaupungin omassa organisaatiossa työskentelevät haastateltavat näkivät kirjaamisen lisääntyneen Apotin myötä ja vievän myös paljon työaika ja ohjaavan tekemistä pois fyysisestä asiakastyöstä sekä vähentävän kontaktia asiakkaaseen kotikäynneillä. Yksi haastateltava totesi myös henkilökunnan digitaidoissa olevan kehittämisen varaa.

No kyl nyt on kohdattu tosi paljon sotealan ammattilaisia, joilla ei oo niitä digitaitoja, et kyl se vaatis aikamoista kouluttamista ja ennen kaikkea sitä asennemuutosta. (H6)

Että paljonhan nyt sitten kirjataan siellä kotikäynnillä mikä sitten tietysti on, on siin puolensa ja haittansa. Eli kyllähän se pakosta vie niinku sitte sitä kontaktia siihen asiakkaaseen. Sillai et sä et ihan täyspainosesti oo, ja varsinkin sillon, jos sulla on niinku uusi asiakas, niin sehän on niinku sitten se, että sitten niinku melkeen mielellään ottais kynän ja paperin ja mielummin sen kanssa toimis, kun ton läppärin kanssa, että mutta sitte taas niinku meillekin tulee paineita niinku siitä, että pitäis olla reaaliaikaista kirjausta ja tuota, et sit sä oot vähän niinku kahden tulen välissä, et kumpi on parempi, niinku se asiakas, asiakkaan niinku saama kokemus siitä, että miten hän kokee niinku tulleensa kohdatuksi ja tota vai se, että niinku johto saa niinku haluamansa täpit sinne oikeeseen paikkaan, oikeeseen aikaan. (H4)

Haastateltavien mielestä esihenkilöiden merkitys työntekijöiden innostamisessa digitaalisten välineiden käyttöön on tärkeää.

Välineisiin liittyen toivottiin myös laitteiden päivitystä. Lisäksi todettiin, että esimerkiksi hoivaosastoilla ei ole erikseen korvamerkittyjä rahoja, joilla digitaalisuutta yksiköissä voitaisiin lisätä ja tehdä laitehankintoja. Myös kaupungin sisällä alueellinen eriarvoisuus digitalisaatioon liittyvien hankkeiden saamisesta omaan yksikköön mainittiin. Johdon asenteissa robotiikan ja teknologian käyttöönottoon asiakastyössä nähtiin olevan korjaamisen varaa.

Mutta sitte toi välineistö, niin se ei oo vielä niinku ihan päivitetty. Mä näkisin, et tääl olisi hyvä olla vaikkapa tabletteja, joita vois sitte testailla asiakkaiden kanssa, joilla vois olla riittävää motoriikkaa ja muuta ja ne niinku pääsis niihin kulttuurisiin sisältöihin vaikkapa itsenäisesti tai pienellä avustuksella, mutta ne on sitte niinku omaisten varassa, et meillä niitä ei valitettavasti oo. (H7)

Ja ennen kaikkea sitä asennemuutosta myös niinku siellä ylempänä johtoportaisissa, että se digitalisaatio ja tekniikka ja nää laitteet, robotiikka esimerkiks niin, että ne vois auttaa todella paljon just vaikka hoitajapulaan, kun nyt toivotetaan, niin ei silti ei haluta tehdä semmosia isoja ratkaisuja, et otettais robotiikkaa avuksi. Aina vedotaan rahaan, mutta mä en usko, että jos oikeesti tahdotaan, niin rahaa löytyy varmasti. (H6)

Yhteiskunnan digitalisoituminen: Haastateltavat näkivät digitalisaation helpottavan yhteiskunnan palveluiden saantia ja lisäävän esimerkiksi vaihtoehtoisia tapoja päästä osallisiksi erilaisista kulttuuri- ja taidesisällöistä, joiden toivottiin tulevaisuudessa kehittyvän asiakaslähtöisimmiksi ja helpommin sisäistettäviksi. Digitalisaation nähtiin myös hyödyttävän monia asiakasryhmiä ja voivan synnyttää sotepuolelle jopa uusia ammatteja, mutta toisaalta todettiin, että sen käyttämiseen tulisi löytää tasapaino eli kaikkea ei voi digitalisoida. Eräs haastateltava toivoi, että virtuaalikohtaamisten ja fyysisten kohtaamisten vastakkainasettelusta päästäisiin kokonaan eroon, kun taas osa oli sitä mieltä, että digitalisaatio ei tule korvaamaan ihmistä ja aitoa kohtaamista eikä esimerkiksi tekoälyn avulla poisteta yksinäisyyttä. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä nähtiin tärkeänä huomioida myös muista maista ja kulttuureista tulevien ihmisten tarpeet sekä yhteiskunnan syrjällä tai haavoittuvammassa tilanteessa elävien ihmisten tilanne.

Digisyrjäytymiseen liittyen haastateltavien mielipiteet hajaantuivat. Osa haastateltavista oli huolissaan ikääntyneen väestön tilanteesta ja palveluiden parista putoamisesta sekä digiosattomuuden lisääntymisestä yhteiskunnassa ja näki sote-alan työntekijöiden ja seniorikeskusten olevan tärkeä linkki näiden ikääntyneiden ihmisten löytämisessä palveluiden pariin. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että suurempaa "digipudokkaiden" joukkoa ei ole lainkaan. Nämä ihmiset ovat jääneet verkkomaailman ulkopuolelle omasta tahdostaan ja heitä tulee aina

olemaan, eivätkä he välttämättä edes halua tulla “löydetyksi”. Yksi haastateltava ei nähnyt digitalisaation lisääntymisessä varsinaisia uhkatekijöitä lainkaan, vaan nosti esiin, että tätä uhkakuva halutaan luoda ulkoapäin. Osa haastateltavista taas oli huolissaan tietoturvasta ja esimerkiksi tietojen vuotamisesta nettiin. Tulevien ikääntyneiden sukupolvien kohdalla digitalisaation käyttämisen nähtiin kuitenkin helpottuvan ja siihen liittyvien asenteiden muuttuvan myönteisemmiksi, koska erilaisten laitteiden käyttö on jo silloin tullut tutuksi yhä useammalle kansalaiselle ja apua ja tukea uskalletaan hakea entistä enemmän. Osa totesi ihmisen iällä olevan jossain määrin merkitystä digilaitteiden käyttämisessä esimerkiksi siinä, että ikääntymisen myötä motorisissa ja kognitiivisissa valmiuksissa sekä aistitoiminnoissa tapahtuu muutoksia. Osa taas oli sitä mieltä, että ikääntyminen ei ole digisyrjäytymiseen liittyen määrittävä tekijä, sillä nuoremmissakin ikäluokissa nähtiin olevan syrjäytymisen vaaraa ja digitaidottomuutta. Myös kehitysvammaisten ja vankilassa olevien tilanteesta tunnettiin huolta.

Digitalisaatio asiakkaan näkökulmasta: Haastateltavien puheessa asiakkaat nähtiin digitalisaation ja älylaitteiden käytön sekä laitteiden omistamisen suhteen heterogeenisenä joukkona. Asiakkaiden kohdalla nähtiin myös useita eri tekijöitä ja yksilöllisiä eroja, jotka vaikuttavat siihen, miten digiosallisuus ja yhdenvertaisuus heidän kohdallaan toteutuu. Näitä olivat esimerkiksi asiakkaan oma motivaatio ja kyky oppia uutta, digitaitojen puutteellisuus ja ylipäättään kiinnostus älylaitteiden käyttöä kohtaan. Osalla asiakkaista taloudellinen tilanne nähtiin olevan esteenä laitehankinnoille. Myös asiakkaan lähiverkostosta saatava apu tai avun puuttuminen voi joko edesauttaa tai hankaloittaa digiosallisuutta ja palveluiden pariin pääsemistä. Myös se, miten ja missä asiakkaat asuvat ja elävät nähtiin vaikuttavan osaltaan siihen, miten he erilaisien digitaalisten sisältöjen ja palveluiden pariin pääsevät.

Asiakkaan ikää ei sinänsä kuitenkaan nähty esteenä digitaalisten palveluiden hyödyntämisessä. Osan asiakkaista nähtiin osaavan käyttää digitaalisia välineitä ja palveluita hyvin ja osan taas ei. Osa haastateltavista kertoi kohdanneensa paljon nuorempiakin asiakkaita, joilla ei ollut älylaitteita tai edes halua ja kiinnostusta niiden käyttöön. Toisaalta ikääntyneiden joukossa todettiin olevan innostusta ja uteliaisuutta uusien teknologioiden kokeiluun esimerkiksi lisätyn todellisuuden ja robotiikan kautta. Perustietoteknisiä palveluita, kuten lehden lukua ja pankki-palveluita nähtiin yli 80 vuotiaidenkin käyttävän jo melko hyvin. Sosiaalisen median käytön nähtiin vielä tämän ikäryhmän parissa olevan melko vähäistä. Yli 90 vuotiaiden kohdalla sähköisten palveluiden käytön nähtiin taas vähentyvän. Älylaitteiden päivitysten nähtiin hankaloittavan ikääntyneiden laitteen käyttämistä ja lisäävän myös digiavun tarvetta. Korona-aikana oli

pystytty myös tarjoamaan osalle asiakkaista etäyhteyksien välityksellä digitaalista kulttuuria ja myös lääkäritapaamisia oli voitu kotikäynnillä järjestää etäyhteyden kautta. Näiden palveluiden nähtiin jäävän edelleen käyttöön asiakastyössä. Suurin osa haastateltavista oli kuitenkin sitä mieltä, että asiakkaiden kannalta lähipalveluiden merkitys on edelleen oleellinen ja että se tulisi myös jatkossa säilyttää digitaalisten palveluiden rinnalla. Digituen saatavuus ja avun asiakaslähtöisyys nähtiin hyvin tärkeänä asiana, kuten myös loppukäyttäjien mukaan ottaminen laitteiden kehittämistyöhön sekä ylipäätään se, että asiakkailla on mahdollisuus saada ajantasaisia laitteita käyttöönsä. Kaiken kaikkiaan digitalisaatio näyttäytyi asiakkaan näkökulmasta käsin moniulotteiselta ja monisyiseltä ja näyttäisi olevan riippuvainen kulloisenkin asiakkaan yksilöllisestä elämäntilanteesta.

Joo, musta tuntuu, et tää digitaalisuus on vasta alku. Niinku lapsenkengissä, et me lähdetään tästä kehittämään ja tosi paljon on tutkimuksia, että vuoden sisällä itsekkin niinku tullu vastaan niinku tosi paljon kyselyitä ja haastatteluja ja tää on ollu mielenkiinnon kohteena, mikä on tosi tärkeätä, kun lähdetään niinku selvitystyötä tehdä ensin, kun lähdetään kehittämään. Tää lähtee varmasti kehittymään monimuotoisuuteen. Mut et miten pitkälle mennään digitalisaatiossa, nii jossain varmasti se raja tulee vastaan, et kuinka ihmistä ei kukaan pysty koskaan korvaamaan. Et me voidaan digitalisaatiota käyttää apuna ja tukena, mut hmistä ei pysty mikään digilaite korvaamaan koskaan. (H1)

Kyl siellä on ja niinku yllättävän paljon niinku, et yllättävän nuoriinkin törmää, jotka, jotka sitten on niinku et joo, ei oo läppäriä ja ei oo älypuhelinta, että on vaan niinku, et on jotenkin aika hämmästyny sillä tavalla, että et saattaa olla niinku vähän seitsemänkymppisiä, jotka niinkun sitten sanoo, että juu ei, mä sain töissä ihan tarpeeks läppäristä ja niinku näin. Mutta sit taas on niinku joitakin on hyvinkin iäkkäitä, jotka sitten taas on ihan tota kartalla. (H4)

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

6.1 Miltä senioripalveluiden asiakastyön tulevaisuus näyttää?

Helsingin kaupunki on Suomen suurin työnantaja. Se toimii osaltaan tiennäyttäjänä julkisten palveluiden asiakaslähtöisten palveluiden kehittäjänä ja globaalien megatrendien seuraajana digitalisoituvassa ja arvaamattomassakin toimintaympäristössämme. Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin senioripalveluiden asiakastyötä kulttuuri- ja taidelähtöisyyden sekä toimialan digitalisoitumisen kautta. Mitä tämän opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella voisi ja kannattaisi ottaa opiksi? Miten kaupungin senioripalveluita ja työn sisältöjä tulisi uudistaa ja kehittää tulevaisuudessa?

Siponkosken (2020, 4) mukaan kulttuuri- ja taidelähtöisten hyvinvointipalveluiden tuottaminen sekä kulttuurin liittäminen osaksi ikäihmisten hoivatyön arkea on lisääntynyt viime vuosien aikana, mutta taide- ja kulttuuri-interventioiden suunnittelussa ja arvioinnissa tulisi kuitenkin vielä päästä siihen, että ne saataisiin syvemmin ja monipuolisemmin osaksi hoivarakenteita ja ikään-tyneiden päivittäistä elämää. Huhtinen-Hildén ym. (2017, 97) tutkimuksessa nostettiin esiin tekijöitä, joihin tulisi kiinnittää huomiota asiakaslähtöisten vanhustalouden kehittämisessä. Näitä olivat moniammatillisen asiantuntijuuden ja yhteistoiminnallisuuden tukeminen rakenteiden, asenteiden ja arvojen kautta, työntekijöiden luovan työtavan ja ammatillisen toimijuuden vahvistaminen sekä herkkyyden luovuuden, läsnäolon ja kohtaamisen arvostaminen ja näiden tekijöiden sanoittaminen osana vanhustyön rakenteita ja ammattitaitoa. Tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta voidaan todeta, että näitä samoja tekijöitä, joita Huhtinen-Hildén ym. (2017) olivat jo viitisen vuotta sitten nostaneet kehittämiskohteiksi, nousi esiin myös tämän tutkimuksen kohderyhmän asiakastyön kentällä.

Kyselytutkimuksen ja teemahaastattelujen tulosten valossa kulttuurin- ja taiteen merkitys ja niiden hyvinvointivaikutusten tunnistaminen, tunnustaminen ja arvioiminen asiakastyön kontekstissa ei ole työntekijöiden osalta täysin ristiriidatonta ja selkeää. Työntekijöiden suhtautuminen kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa kohtaan osoittautui kuitenkin pääosin myönteiseksi. He näkivät kulttuurilla ja taiteella olevan monia positiivisia ja ihmisen hyvinvointia lisääviä vaikutuksia esimerkiksi mielialaan, osallisuuden lisääntymiseen ja elämän mielekkääksi tuntemiseen. Yhteisen ymmärryksen lisäämistä ja monialaisen yhteistyön ja yhteiskehittämisen tarvetta eri ammattiryhmien välillä oli nähtävissä puolin ja toisin.

Käytännön asiakastyössä kulttuurinen vanhustyö näyttäytyi tutkimustulosten valossa olevan vielä paljolti tiettyjen yksiköiden sisällä tapahtuvaa toimintaa ja sielläkin riippuvaista resursseista. Kulttuurinen vanhustyö ei näyttäisi olevan vielä rantautunut senioripalveluiden toimialan kaikkien yksiköiden keskuuteen. Sen ei kuitenkaan pitäisi käsitteenä olla mikään uusi asia Helsingin ikääntyneiden asiakkaiden palveluiden parissa. (ks. Varho & Lehtovirta 2011.)

Jos senioripalveluissa halutaan nivouttaa ja juurruttaa kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan sekä kulttuurisen vanhustyön näkökulma ja toimintatavat pysyväksi osaksi palvelualueen toiminnan sisältöjä, tarvitaan tiedon lisäämistä ja levittämistä. Työntekijöiden olisi hyvä olla tietoisia SKH:n johdon ja KUVA:n (kulttuuri- ja vapaa-ajan palvelut) johdon vuosittaisista tapaamisista ja että toimialalla on jo vuonna 2016 perustettu kulttuurisen vanhustyön työryhmä. Tämän työryhmän toiminta tulee pitää vireänä ja sen edustajiston tulee olla mahdollisimman monialaista. Kulttuurinen ja kielellinen monimuotoisuus tulee huomioida ryhmän jäsenistössä ja ryhmän voisikin nimetä jatkossa monikulttuurisen vanhustyön työryhmäksi. Myös kuntatoimijoiden muodostaman kulttuurisen seniori- ja vanhustyön ALLI-verkoston toiminnasta olisi saatava tietoa yksiköihin. Vuonna 2017 toimintansa aloittanut Liikkuvat-verkosto kokoaa ammattilaiset sekä jo olemassa olevat verkostot helsinkiläisten iäkkäiden liikunnan, vapaaehtoistoiminnan ja kulttuurin kentiltä yhteen. Tämänkin verkoston olemassaolosta olisi saatava tietoa SKH:n yksiköihin. Taikusydän taas on kulttuurihyvinvoinnin valtakunnallinen yhteyspiste ja yhteistyöverkosto, joka viestittää kulttuurihyvinvointialan ajankohtaisia uutisia ja kokoaa tietopankkiinsa alaa koskevaa tietoa ja tutkimusta ja pyrkii kehittämään ja levittämään ratkaisuja, joilla sote-alan, kulttuuri- ja taidealan ammattilaisten välistä yhteistyötä saadaan pysyväksi osaksi hyvinvointia edistäviä palveluita. (Taikusydän, [viitattu 15.4.2022].) Vuonna 2017 toimintansa aloittanut Armas-verkosto on myös tärkeä toimija kulttuurisen vanhustyön saralla. Se yhdistää vanhustyön järjestöjä, kunta-alan toimijoita, taidelaitoksia, taidealan toimijoita ja taiteilijoita ja järjestää myös vuosittain valtakunnallisen kulttuurifestivaalin. (Armas on valtakunnallinen, [viitattu 15.4.2022].)

Toimialaan kuuluvien yksiköiden erilaisuus, toiminnan moninaisuus ja työntekijöiden erilaiset koulutustaustat sekä työnkuvat tuovat myös luonnollisesti ison haasteen kulttuurisen vanhustyön toteuttamiseen käytännössä. Kaikissa yksiköissä ei voida toimia eikä toteuttaa toimintoja samalla tavalla. Onko tämä toimialan moninaisuus kääntynyt jossain vaiheessa itseään vastaan? Eli nähdäänkö kulttuuri- ja taidelähtöisen toimintatavan kuuluvan vain tiettyjen palveluyksiköiden sisälle?

Olisikin tärkeää löytää räätälöityjä, luovia ratkaisuja, miten eri yksiköissä kulttuuri- ja taidelähtöisyyttä voidaan tuoda esiin ja toteuttaa asiakastyössä ja miten kulttuurinen vanhustyö saadaan luontevaksi osaksi kaikkea palvelutoimintaa ja yksiköiden toimintakulttuuria sekä eri asiakasryhminen tarpeita. Kulttuurikirjaamiseen tulisi panostaa ja se tulisi saada selkeämmin osaksi Apotin rakenteista kirjaamista. Tämä kaikki vaatii myös yksiköissä uudenlaista ajattelutapaa ja osittain asennemuutostakin, mikä ei välttämättä tapahdu hetkessä. Korona-aika on tutkimustenkin mukaan haastanut työntekijöiden jaksamista ja lisännyt työn kuormitusta, mikä on tärkeä huomioida toimialan palveluissa ja uusien toimintatapojen kehittämisessä (ks. Harrikari 2021). Monialaisia yhteistyöverkostoja sote-alan ja kulttuuri- ja luovien alojen toimijoiden kanssa tulisi kuitenkin kehittää ja niitä tulisi koordinoita selkeästi ja johdonmukaisesti. Soteyksiköihin tulisi myös palkata työntekijöitä, joilla on kulttuuri-, taide ja luovan alan koulutustaustaa ja jotka voisivat toimia yhteyshenkilöinä kulttuurisen vanhustyön verkostoitumisen ja juurtumisen osalta. Mutta kuten tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, niin yksittäiset ihmiset eivät yksin kykene viemään kulttuurisen vanhustyön ideologiaa ja käytänteitä eteenpäin asiakastyössä, vaan siihen tarvitaan mukaan koko työyhteisö.

Se, mitä ehdottomasti kannattaisi kehittää on lisätä yhteistoiminnallisia täydennyskoulutuksia, joissa kulttuurialan, sosiaalialan ja hoiva-alan työntekijät kohtaavat kulttuurisen vanhustyön ja kulttuuri- ja taidetoiminnan äärellä. Näitä voisi toteuttaa esimerkiksi palvelumuotoilua hyödyntämällä ja erilaisia kulttuurihyvinvointityöpajoja toteuttamalla. Koulutuksiin osallistuminen tulisi käytännössä mahdollistaa kaikille työntekijöille, kaikissa yksiköissä ja toiminnoissa. Organisaation johdon tulisi kannustaa ja tukea yksiköiden esihenkilöitä pyrkimyksessä ratkaista yksiköiden mahdolliset osallistumisen esteenä olevat resurssiongelmat luovasti ja innovatiivisesti. Toimialalla tulisi myös nähdä kulttuurihyvinvointiin liittyvät tutkimukset merkityksellisinä ja tärkeinä muiden tutkimusten ohella. Näin vahvistetaan kulttuurin ja taiteen merkitystä osana ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja terveyttä myös senioripalveluiden asiakastyössä. Kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan juurtumiselle toiminnan tasolle on siis lähdettävä organisaation ylemmän johdon esimerkistä ja sen tulee näkyä alaspäin aina ruohonjuuritasolla asti. Jos kaupungin yhtenä tavoitteena on kulttuurisen hyvinvoinnin merkityksen nostaminen osaksi ihmisen terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä toimialan palveluissa, niin työntekijöille tulee saattaa tiedoksi, että arvostus ja asenne kulttuurin ja taiteen käyttämistä kohtaan nähdään asiakastyössä yhtä tärkeänä ja oikeutettuna kuin hoivatyö tai sosiaalityö- ja ohjaus eikä vain ylimääräisenä ”koristeena kakun päällä”.

Työntekijöiden työnkuviin tulisi saada lisää rakenteellista joustoa ja työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus tehdä työtään käyttämällä enemmän luovuutta ja innovatiivisuutta. Se ei tarkoita ett-eikö ”perustyötä” tehtäisi silti hyvin ja tavoitteellisesti. Kun työntekijä tuntee, että häntä arvostetaan ja häneen luotetaan, se heijastuu suoraan asiakkaiden palvelukokemuksen paranemiseen. Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella työntekijät ovat hyvin sitoutuneita työhönsä. He näkevät asiakkaiden moninaiset tarpeet ja toiveet osin oman ammatti-identiteettinsä ja koulutustaustansa kautta, mutta tahtoa ja halua uudenlaiseen, omien ammattirajojen ja taitojen ylittämiseen ja yhteistyön tekemiseen löytyy, kunhan siihen annetaan lupa, aika, resurssit ja rakenteet. Asiakkaiden kulttuurinen osallisuus tulisi nähdä tärkeänä osana työtä, jota jokainen työntekijä voisi omalta osaltaan edistää huolimatta siitä, missä kohtaa asiakkaan palvelupolkua hän itse toimii ja missä asiakas sillä hetkellä on. Asiakkaiden oikeus ja mahdollisuus päästä heitä kiinnostavien kulttuuri- ja taidesisäلتöjen pariin tulisi toteutua toimialan kaikkien palvelutoimintojen sisällä alueellisesti yhdenvertaisella tavalla koskien yhtäläillä kotona asuvia kuin ympärivuorokautiseen hoivaan siirtyneitä asiakkaita. Kulttuurisen vanhustyön tarkoitus ei ole työntää syrjään asiakkaan muuta tarvittavaa hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa, vaan kulkea niiden rinnalla mahdollistamassa asiakkaan omannäköistä, mielekästä ja elämyksellistä arkea.

Digitalisaation vaikutuksia tarkasteltaessa, toimialan asiakastyö ja sähköisten palveluiden kehittämisen sykli on kaupungin palveluissa voimakas. Tutkimustulosten valossa toimialan digitalisoitumiseen suhtauduttiin kaksijakoisin tuntein ja asentein. Yhtäältä digiajan uusien mahdollisuuksien nähtiin tuovan työhön helpotusta, yhdenvertaisuutta, innovatiivisuutta, kehityspotentiaalia ja uutta asiakaslähtöistä ajattelua, mutta toisaalta tunnettiin huolta ja pelkoa asiakastyön mekaanistumisesta ja sosiaalityön perusprinsiippien hälvenemisestä, työn muuttumisesta etäiseksi ja liiankin kliiniseksi. Osa työntekijöistä oli huolissaan asiakkaiden syrjäytymisestä ja asiakastyön vaatimusten kasvamisesta. Näkemykset työn nykytilasta ja tulevaisuudesta olivat vastaajien kesken myös osin ristiriitaisia ja kompleksisia. Mitä tutkimustuloksista voitaisiin digitalisaatioon ja palveluiden sähköistymiseen liittyen ottaa opiksi ja kehittää?

Tutkimustulosten valossa olisi ensinnäkin tärkeää aidosti kuunnella kentän ääntä ja työntekijöiden kokemusta. Laadullisen tutkimuksen lisäämisen työntekijöiden mielipiteistä kaupungin digipalveluita ja toimintakulttuuria kohtaan voisi antaa arvokasta lisätietoa organisaation ylätasolle, jota ei pelkillä henkilöstökyselyillä saa esiin. Tutkimustulosten perusteella henkilökunnan sekä yksiköiden digivälineistössä nähtiin myös puutteita ja eriarvoisuutta.

Jos kaupungin tavoitteena on olla maailman toimivin kaupunki, joka hyödyntää digitalisaatiota monin tavoin toimialan työvälineistön tulee vastata työn tekemisen tarpeisiin yhdenmukaisesti ja laadukkaita laitteita tulee olla saatavilla koko toimialalla. On myös huomioitava, että osalle toimialan työntekijöistä etätömahdollisuudet ovat edelleen rajallisia, kuten kotihoidossa. Teknologisia ratkaisuja esimerkiksi hoitajapulan tueksi ja asiakkaiden valinnanvapauden lisäämiseksi tulisi lisätä kotihoitoon, mutta järkevästi ja asiakkaita sekä työntekijöitä aidosti kuunnellen. Yhteiskehittämistä ja palvelumuotoilua olisi lisättävä myös digitaalisten palveluiden suunnittelussa ja pohtia samalla kehittämisen tahtia. Tutkimustulosten valossa työntekijät näkevät digitalisaation lisääntyvän entisestään ja osaa työntekijöistä tämä näyttää huolestuttavan enemmän ja toisia vähemmän. Kaikkien työntekijöiden huoli tulee silti ottaa vakavasti ja pyrkiä avoimeen dialogiin, ilman syyllistämistä.

Helsingin kaupungin senioripalvelut elävät mukana yhteiskunnan muutoksissa ja digitalisaation kehityksessä, joten sekä työntekijöiden että asiakkaiden digivalmiuksiin tulee tulevaisuudessakin panostaa ja teknologisen luovuuden käyttöönottoon tulee kannustaa, mutta yhteistyön ja yhteisen ymmärryksen kautta. Taloudelliset resurssit luovat reunaehdoja myös senioripalveluiden toimintaan, mutta kulttuuri- ja taidelähtöisyyden, kulttuurihyvinvoinnin ja digitaalisen empatian lisääminen toimialan asiakastyössä ei saisi jäädä toteutumatta vetoamalla rahojen riittämättömyyteen.

6.2 Opinnäytetyön oma arviointi ja tavoitteiden toteutuminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella miten senioriasiakkaiden kulttuurinen osallisuus toteutuu ja miten digitalisaation vaikutukset näkyvät asiakastyön kentällä. Tavoitteena oli myös tarkastella löytyykö tutkimusaineistojen perusteella esimerkiksi asenteellisia tai asiakastyön toimintakulttuuriin liittyviä tekijöitä, jotka estävät tai hidastavat kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan toteuttamista ja digitalisaation hyödyntämistä asiakastyössä. Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet toteutuivat ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset. Tulosten perusteella saatiin kartoitettua työntekijöiden mielipiteitä ja asenteita kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa kohtaan sekä tietoa erilaisista haasteista, joita kentän työntekijät nykyisessä asiakastyössään näkevät ja kohtaavat. Tutkimustulosten perusteella saatiin myös arvokasta tietoa senioripalveluiden työntekijöiden näkemyksistä ja asenteista toimialan digitalisoitumiseen ja palveluiden sähköistämiseen liittyen.

Kyky tuottaa ei sattumanvaraisia tuloksia määrittellen mittauksen reliabiliteetiksi. Sisäistä reliabiliteettia voidaan todentaa mittaamalla useamman kerran sama tilastoyksikkö, ja jos saadaan aikaan samat tulokset, niin se tarkoittaa, että mittaus on luotettava. Ulkoisella reliabiliteetilla taas tarkoitetaan tutkimuksessa sitä, että mittaukset voidaan toistaa muissa tilanteissa ja myös muissa tutkimuksissa. (Heikkilä 2014, 178.) Aineiston analyysia kuvatessa on pyrittävä tekemään se yksityiskohtaisesti ja perustellusti. Tavallisesti raporttiin sisällytetään myös paljon lainauksia tutkimusaineistosta, jotta tutkimuksen lukija pystyy seuraamaan sitä, miten päättelyketjut menevät eteenpäin. Kuvaamalla tutkimustilanne, ympäristö ja muut erityiset tekijät, jotka ovat voineet vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin, voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tutkijan tulee myös kuvata sitä, mikä vaikutus hänen omalla osallisuudellaan on ollut tutkimustilanteessa ja miten se on mahdollisesti voinut vaikuttaa saatuihin tutkimustuloksiin. (Aaltio & Puusa 2020, 184–185.)

Opinnäytetyöni luotettavuuden arvioinnissa pohdin paljon omaa osuuttani koko prosessissa. Toimin itse samanaikaisesti opinnäytetyöntekijä - ammattihenkilö - positiossa, koska tekemäni opinnäytetyö kohdistui omaan työorganisaatiooni ja myös omaan työyksikköni. Pyrin kuitenkin säilyttämään mahdollisimman objektiivisen näkökulman työni aiheeseen ja koko tutkimusprosessin kulkuun aineiston keruusta analyysiin ja aina johtopäätöksiin asti. Kaikki työvaiheet on pyritty raportoimaan tarkasti ja avoimesti. Olen lisäksi pyrkinyt peilaamaan kyselyaineistosta sekä haastatteluaineistosta saamiani tuloksia aihealueesta aiemmin tehtyihin tutkimustuloksiin ja esittänyt tulosten raportoinnin yhteydessä autenttisia aineistolainauksia. Olen myös pyrkinyt analysoimaan molempia tutkimusaineistoja mahdollisimman totuudenmukaisesti tuomatta niihin mitään sellaista, mitä aineistoissa ei lähtökohtaisesti ollut.

Laadullisessa tutkimuksessa sisäisen validiuden vaatimuksen huomioiminen tarkoittaa sitä, että päättelyketjut tehdyssä tutkimuksessa ovat lävitsevalaistuja. On mahdotonta olettaa, että kahden eri tutkijan havaintoja käyttämällä tai kahta eri menetelmää käyttämällä saataisiin aikaan täysin samanlainen tulos, koska ihmisen käyttäytyminen on kuitenkin kontekstisidonnaista. Tutkimuksen luotettavuus on sitä paremmin arvioitavissa, mitä yksityiskohtaisemmin, selvemmin ja havainnollisemmin tutkija pystyy kertomaan oman tutkimuksensa eri vaiheista. Pyrkimys tietyyntyyppiseen totuudellisuuteen on ohjenuora, joka koskee kaikkea tutkimustyötä ja se ei koske ainoastaan tutkimustulosten ja prosessin luotettavuutta, vaan myös kysymyksiä, jotka koskevat tutkimuksen eettisyyttä. Tutkijan tuleekin huomioida tämä etiikan vaade tutkimuksensa kaikissa vaiheissa. (Aaltio & Puusa 2020, 180–181.) Opinnäytetyön kohderyhmien

osallistuminen tutkimukseen perustui vapaaehtoisuuteen. Tutkimusaineisto säilytettiin koko opinnäytetyön tekemisen prosessin ajan tietoturvallisesti niin, ettei tutkittavien anonymiteetti vaarantunut missään vaiheessa. Verkkokyselyyn osallistujista ei kertynyt henkilörekisteriä. Teemahaastatteluihin osallistuneiden suostumusasiakirjassa kysytyt henkilötiedot säilytettiin tietoturvallisesti ja haastatteluaineiston analyysivaiheessa haastateltavat anonymisoitiin ja heistä käytettiin tunnistekoodoja.

Kyselytutkimuksen luotettavuutta heikentää se, että sen kohdalla ei voitu aukottomasti todentaa sitä, kuinka monta työntekijää kyselyn linkin tosiasiallisesti sai omaan sähköpostiinsa ja mikä oli listoilta poistettujen työntekijöiden tarkka määrä, koska kyselyn linkki lähetettiin monien välillä kautta. Kysely on siis voinut päätyä myös sellaisille vastaajille, joiden ei alun perin pitänyt olla mukana kyselyssä tai sitten kysely ei tavoittanut sitä yksittäistä työntekijää kenelle se alun perin oli kohdistettu. Verkkokyselystä saatujen vastausten määrä suhteessa kohderyhmän kokoon nähden oli erittäin pieni, joten kohderyhmää olisi ehkä sittenkin pitänyt rajata vielä enemmän. Toisin sanoen vastaajien määrä olisi voinut nousta suhteellisesti korkeammaksi, jos kotihoitoyksiköt olisi jätetty kokonaan pois tutkimuksesta, koska ne muodostivat selkeästi tutkimuksen suurimman työntekijöiden joukon. Kotihoidon yksiköiden työntekijöiden mukaan ottamisen kyselyyn koen kuitenkin edelleen tärkeänä päätöksenä, sillä he toimivat käytännön tasolla niin oleellisessa roolissa kotona asuvien senioripalveluiden asiakkaiden palvelupolun toteuttamisessa ja asiakkaiden mielekkään arjen mahdollistamisessa.

Kohderyhmien yksiköiden erilaisuus, erilaiset toimintaympäristöt, työkalut, henkilöstöressit, kyselyn ajankohta tai aihepiiri ovat myös voineet yleisesti ottaen olla vaikuttamassa työntekijöiden verkkokyselyyn vastaamisen halukkuuteen. Vehkalahti (2019, 48) mukaan kyselyiden määrän jatkuvasti kasvaessa onkin ilmaantunut vastausväsymystä, ja tutkimusten vastausprosenttien kohdalla on tapahtunut huolestuttavaa huonontumista. Tämän opinnäytetyön kohdalla syytä voidaan ja pitääkin luonnollisesti etsiä myös kyselylomakkeesta, sillä näin jälkikäteen ajatellen se oli liian pitkä. Tähän peilaten vastaajien määrää (n=71) voidaan kuitenkin pitää kohtuullisena. Lisäksi on muistettava, että verkkokysely lähetettiin myös etukäteen valitulle työntekijäjoukolle, joten kovin yleisiä johtopäätöksiä ei kyselyn tulosten osalta tule tehdä. Opinnäytetyön haasteena voidaankin siis pitää tehtyä kyselyä ja varsinaisen vastausprosentin puuttuminen on luonnollisesti otettava huomioon pohdittaessa tutkimuksen luotettavuutta. (Vehkalahti 2019, 44, 46.)

Kyselyyn vastaajista suurin osa oli naispuolisia, joten tutkimusaineiston perusteella ei voi myöskään vetää sukupuoleen liittyviä mahdollisia eroja annettujen vastausten välillä. Kriittisesti arvioituna myös se seikka, että verkkokysely tehtiin noin 8 kuukautta aikaisemmin kuin teemahaastattelut voi heikentää kyselyn tulosten luotettavuutta. Toisaalta kyselyn vahvuutena ja luotettavuutta lisäävänä seikkana voidaan pitää lomakkeen monipuolista kysymyspatteristoa, sillä samoja asioita sivuttiin sekä monivalintakysymyksissä että avoimissa osioissa, jolloin esiin nousi tuloksia, joita ei ehkä muuten olisi saatu havaittua. Avoimiin kysymyksiin oli myös vastattu monipuolisesti ja annetut vastaukset vahvistivat kyselyn muuta osiota. Myös teemahaastatteluista saatiin tuloksia, jotka toivat täydentävää tietoa tutkimuksen kohteena olleista ilmiöistä.

Jatkotutkimuksen kannalta tämän opinnäytetyön tiimoilta jäi paljon tutkittavaa, mutta eräs mielenkiintoinen tutkimuskohde voisi olla vertailla alueittain minkälaisia kulttuurihyvinvointivaikutuksia asiakkaiden säännöllisestä kulttuuri- ja taidetoimintaan osallistumisesta on saatavilla niistä yksiköissä, joissa kulttuurisen vanhustyön toimintatapa on ollut jo pidempään osana työyksiköiden asiakkaiden ja työntekijöiden arkea. Lisätutkimusta tarvitaan myös monikulttuurisen vanhustyön tiimoilta tulevaisuuden asiakastyön kehittämistä varten. Sote-alan asiakastyön digitalisaation suhteen tutkimuksellista tietoa tulee saada säännöllisesti ja monialaisesti, jotta palveluita voidaan kehittää sekä asiakas että työntekijälähtöisesti hyödyntäen sekä teknologian tuomia mahdollisuuksia että säilyttäen lähipalveluita. Toivottavasti sote-alalle ja senioripalveluiden pariin löytyy työntekijöitä tulevaisuudessakin ja ala näyttäytyisi houkuttelevana ja myös taloudellisesti palkitsevana, sillä asiakkaat eivät ainakaan näytä loppuvan.

Tämän opinnäytetyön prosessi ja loppuun saattaminen oli sekä haastavaa että opettavaista. Tutkittavana olleet ilmiöt elivät työn kirjoittamisen mukana yhteiskunnassa samaan aikaan tapahtuneiden muutosten lomassa ja saivat pohtimaan myös omaan ikääntymiseen liittyviä asioita ja toiveita. Hyvinvointi, terveys ja onnellinen elämä koostuu monista palasista ja on riippuvainen itsestämme, ympärillämme olevista ihmisistä, käytössä olevasta teknologiasta sekä yhteiskunnasta, jossa elämme. Positiivinen asenne ikäihmisiä ja luovaa ikääntymistä kohtaan on kuitenkin askel oikeaan suuntaan, sillä jokainen meistä väistämättä vanhenee – jos elää riittävästi kauan. Tämä tosiasia on hyvä pitää mielessä kaikkia tulevaisuuden yhteiskunnan palveluja suunniteltaessa, kehitettäessä ja käyttöön otettaessa. Toteutuvatpa ne sitten digitaalisesti, virtuaalisesti tai fyysisten ihmiskohtaamisten välityksellä.

LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa: A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 177–188.
- Ahola, M. & Hirvonen, J. Digitalisaation huipulla – ja reunalla. Verkkopalvelujen käyttö ja digisyrjäytyminen Helsingissä ja Suomessa. Tutkimuksia 2021:2. Helsinki: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto. [Viitattu 17.4.2021]. Saatavana: [Digitalisaation huipulla – ja reunalla \(hel.fi\)](https://www.helsinki.fi/kaupunkitieto/digitalisaation-huipulla-ja-reunalla)
- Aholainen, M., Jäntti, S., Tammela, A. & Tanskanen, J. 2021. Miten taide vaikuttaa? Kulttuurisia näkökulmia hyvinvointiin ja terveyteen. [Verkkolehtiartikkeli]. Lääkärilehti 76(9) 2021, 564–568. [Viitattu 16.6.2021]. Saatavana: <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/miten-taide-vaikuttaa-kulttuurisia-nakokulmia-hyvinvointiin-ja-terveyteen/?public=29e7a5eeae789608f35becb2cc8ef7a4>
- Ahlavuo, M., Hyyppä, H., Parkkola, T. & Kurkela, M. 2016. Taustaa digitaalisuudesta ja 3D-virtuaalisuudesta kulttuurialalla. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa: M. Ahlavuo, H. Hyyppä & E. Ylikoski (toim.) Digitaalista tulevaisuutta – Huippuosaamisella vaikuttavuutta ja vuorovaikutusta. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 32, 42–49. [Viitattu 19.2.2022]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-456-261-4>
- Allardt, E. 1993. Having, Loving, Being: An Alternative to the Swedish model of Welfare Research. Teoksessa: M. Nussbaum & A. Sen. 1993. The Quality of Life. Oxford Scholarship Online. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 24.3.2020]. Saatavana: <https://oxford.universitypress-scholarship.com/view/10.1093/0198287976.001.0001/acprof-9780198287971-chapter-8>
- Alueellisen toimeenpanon tiekartta. Päivitetty 26.10.2021. Sote-uudistus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtioneuvosto. [Viitattu 1.2.2022]. Saatavana: <https://soteuudistus.fi/documents/16650278/20403333/Alueellisen+toimeenpanon+tiekartta+26.10.2021.pdf/8571c8f7-c493-7e73-dd0b-b0e2c7aa5f2f/Alueellisen+toimeenpanon+tiekartta+26.10.2021.pdf?t=1635327520664>
- Apotti- järjestelmä mahdollistaa paremman terveyden, hyvinvoinnin ja tiedon tuottamisen. [Verkkosivu]. Helsinki: Apotti Oy. [Viitattu 17.4.2021]. Saatavana: [Etusivu - Apotti](https://www.apotti.fi/)
- Armas on valtakunnallinen festivaali, joka juhlistaa ikääntymistä. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 15.4.2022]. Saatavana: <https://armasfestivaali.fi/>
- Aschan, T. & Juhola, J. (toim.) 2021. Ihmisen huoltokirja. Hyvinvointia taiteesta, kulttuurista ja luonnosta. [Verkkojulkaisu]. Mikkeli: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 22.2.2022]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-320-4>

- Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti otetaan Helsingissä käyttöön kolmessa vaiheessa vuonna 2021. 11.6.2021. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 9.10.2021]. Saatavana: <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/apotti/>
- Bungay, H., Hughes, S., Jacobs, C., & Zhang, J. 2020. Dance for health: the impact of creative dance sessions on older people in a acute hospital setting. [Verkkolehtiartikkeli]. Arts & Health. An international journal for research, policy and practice, 1-13. [Viitattu 11.2.2022]. Saatavana: <http://dx.doi.org/10.1080/17533015.2020.1725072>
- Cutler, D., Karttunen, R. & Räsänen, J. 2021. Love in a cold climate: Creative ageing in Finland. [Verkkójulkaisu]. UK: The Baring foundation. [Viitattu 23.2.2022]. Saatavana: <https://www.artshealthresources.org.uk/docs/love-in-a-cold-climate-creative-ageing-in-finland/>
- Digitalisaatiolla teemme Helsingistä maailman toimivimman kaupungin. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. Digitaalinen Helsinki. [Viitattu 25.1.2022]. Saatavana: <https://digi.hel.fi/esittely/>
- Digitalisoinnin periaatteet. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Valtiovarainministeriö. [Viitattu 9.1.2021]. Saatavana: [Digitalisoinnin periaatteet - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](https://www.vvm.fi/dokumentit/digitalisoinnin-periaatteet)
- Dufva, M. & Wäyrynen, A. 29.7.2020. Teknologia tuo koronanjälkeiseen aikaan paljon mahdollisuuksia – ja muutamia uhkia. [Verkkoartikkeli]. Helsinki: Sitra. [Viitattu 22.1.2021]. Saatavana: [Teknologia tuo koronanjälkeiseen aikaan paljon mahdollisuuksia – ja muutamia uhkia - Sitra](https://www.sitra.fi/julkaisut/2020/07/29/teknologia-tuo-koronanjälkeiseen-aikaan-paljon-mahdollisuuksia-ja-muutamia-uhkia-sitra/)
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus, 27–51.
- Fancourt, D. & Finn, S. 2019. What is evidence on role of arts in improving health and well-being? A scoping review. Health evidence network synteis report 67. Copenhagen: WHO regional office for Europe. [Verkkójulkaisu]. Saatavana: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/329834/9789289054553-eng.pdf>
- Forsberg, K., Intosalmi, H., Nordlund, M. & Suhonen, S. 2014. Ikäteknologiasanasto. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: KÄKÄTE-raportteja 3/2014. [Viitattu 4.2.2021]. Saatavana: [IkateknologiaSanasto netti.pdf \(vahvike.fi\)](https://www.kakate.fi/raportit/ikateknologiasanasto-netti.pdf)
- Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.
- Groot, B., de Kock, L., Liu, Y., Dedding, C., Schrijver, J., Teunissen, T., van Hartingsveldt, M., Menderink, J., Lengams, Y., Lindenberg, J. & Abma, T. 2021. The value of active arts engagement on health and well-being of older adults: a nation wide participatory study. [Verkkolehtiartikkeli]. International journal of environmental research and public health 18 (15), 8222. [Viitattu 3.2.2022]. Saatavana: <https://doi.org/10.3390/ijerph18158222>

- Harrikari, T., Romakkaniemi, M., Fiorentino, V., Saraniemi, S., Tiitinen, L. & Leppiaho, T. 2021. Sosiaaliala ja koronaviruspandemia. Sosiaalialan ammattilaisille 2021 ja 2020 esitettyjen kyselyjen tuloksia. [Verkkajulkaisu]. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. [Viitattu 20.2.2022]. Saatavana: <https://ekollega.fi/posken-julkaisusarja>
- Hakala, J.T. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevälle tutkijalle. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–26.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Heikkinen, E. & Heikkinen, R-L. 2021. Hyvää iltaa elämä! Teoksessa: T. Strandberg & E. Heikkinen (toim.) Suomiko onnellisen vanhuuden maa? Helsinki: Into, 215–239.
- Helsingin kaupungin organisaatio 21.2.2022. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 30.4.2022]. Saatavana: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/>
- Helsingin kulttuuristrategia 2012–2017 ja taustaselvitys. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin kulttuurikeskus. [Viitattu 3.2.2022]. Saatavana: <https://www.hel.fi/sta-tic/kulke/Kulttuuristrategia2012.pdf>
- Helsingin sote-palvelut uudistuvat. Sote-uudistus. 18.1.2022. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 23.1.2022]. Saatavana: <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/sote-uudistus/>
- Henkilöstö. 29.3.2021. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 2.5.2021]. Saatavana: [Henkilöstö | Helsingin kaupunki](#)
- Hiltunen, E. 2019. Tulossa huomenna. Miten megatrendit muokkaavat tulevaisuuttamme. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Houni, P., Turpeinen, I., & Vuolasti, J. 2020. Taidetta! Kulttuurihyvinvoinnin käsikirja. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Taiteen edistämiskeskus (TAIKE). [Viitattu 6.2.2022]. Saatavana: <https://www.taike.fi/documents/10921/1332027/Kulttuurihyvinvoinnin+k%C3%A4sikirja/00390626-4ee5-c833-3a72-28f388ce5781>
- Huhtinen-Hildén, L., Puustelli-Pitkänen, A., Strandman, P. & Ala-Nikkola, E. 2017. Tutkimusraportti Kohti luovaa arkea. Kulttuurinen vanhustyö asiakaslähtöisyyden edistäjänä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Metropolia ammattikoulun julkaisuja. [Viitattu 10.2.2022]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-012-0>
- Hyppönen, H. & Ilmarinen K. 2019. Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa: L. Kestilä, S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 279–290.

- Hyvinvointia ja terveyttä kaikille. Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2019–2021. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 24.1.2022]. Saatavana: <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/Helsinki/hyte/hyvinvointia-ja-terveytta-kaikille.pdf>
- Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystalveissa. Teoksessa: J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 32–45.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.
- Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Alma Talent.
- Hänninen, R., Karhinen, J., Korpela, V., Pajula, L., Pihlajamaa, O., Merisalo, M., Kuusisto, O., Taipale, S., Kääriäinen, J. & Wilska T-A. 2021. Digiosallisuuden käsite- ja keskeiset osa-alueet – Digiosallisuus Suomessa -hankkeen väliraportti. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:25. [Viitattu 25.3.2022]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-287-9>
- Högnabba, S. & Määttä, S. Ei päiväystä. Stadin Hyte-barometri. Hyvinvointikertomus 2018–2021. Tilastoja/2021:1. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto. [Viitattu 14.3.2021]. Saatavana: [Stadin HYTE-barometri – Hyvinvointikertomus 2018-2021 \(hel.fi\)](http://www.stadinhel.fi/tyo/hyte-barometri-2018-2021)
- Jolanki, O. & Karhunen, S. 2010. Renki vai isäntä? Analyysiohjelmat laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa: J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 395–431.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa: A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 9–19.
- Julkisen hallinnon digitalisaatio. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Valtiovarainministeriö. [Viitattu 9.1.2021]. Saatavana: [Julkisen hallinnon digitalisaatio - Valtiovarainministeriö \(vm.fi\)](http://www.vuorokausi.fi/julkisen-hallinnon-digitalisaatio)
- Juvonen, T. 2017. Sisäpiirihaastattelu. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 398–410.
- Kaattari, M. & Suksi, I. (toim.) 2019. Kulttuuri ja taide hyvinvoinnin edistäjinä sosiaali- ja terveydenhuollossa, työelämässä ja koulutuksessa: Terveystä ja hyvinvointia edistävän taide ja kulttuuritoiminnan yhteistyöryhmän raportti ja jatkotoimenpide- ehdotukset. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019, 34. [Viitattu 22.2.2022]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4069-7>
- Kaihlanen, A-M., Laulainen, S., Niiranen, V., Keskimäki, I., Hietapakka, L. & Sinervo, T. 2019. ”Yrittäny vaan kestää pinnalla – tai sil pelastuslautalla”: Sote-henkilöstön näkemyksiä

sosiaali- ja terveydenhuollon muutosten keskellä. [Verkkolehtiartikkeli]. Yhteiskuntapolitiikka: 284 (2), 152–164. [Viitattu 3.4.2022]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019041011849>

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176, 27–91. (lisää ja tarkista tekstiviitteet)

Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 24.1.2022]. Saatavana: <https://hallintoprod.blob.core.windows.net/prod/Helsingin%20kaupunkistrategia%20Kasvun%20paikka.pdf>

Kielitoimiston sanakirja. 2020. Käsitteen digiloikka määritelmä [Verkkosivu]. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. [Viitattu 3.2.2021]. Saatavana: [digiloikka - Kielitoimiston sanakirja](#)

Kivistö, M. & Pääkkönen, K. (toim.) 2017. Sosiaalityö digitalisaatiossa. [Verkkojulkaisu]. Rovaniemi: Lapin yliopiston julkaisuja C. työpapereita 58. [Viitattu 23.2.2022]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>

Kokkinen, L., Ala-Laurinaho, A., Alasoini, T., Varje, P., Väänänen, A., & Toppinen-Tanner, S. 2020. Työelämässä vaikuttaa neljä keskeistä muutosvoimaa. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa: L. Kokkinen (toim.) Hyvinvointia työstä 2030- luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Helsinki. Työterveyslaitos, 6–10. [Viitattu 31.1.2022]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>

Kokkinen L. (toim.) 2020. Hyvinvointia työstä 2030- luvulla. Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 7.2.2020]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>

Koskiahho, B. & Saarinen, E. (toim.) 2019. Ihan pihalla? Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry. SOSTE:n julkaisuja 2/2019. [Viitattu 14.3.2022]. Saatavana: [Ihan pihalla \(soste.fi\)](#)

Kurki, L. Innostava vanhuus: sosiokulttuurinen innostaminen vanhempien aikuisten parissa. 2007. Helsinki: Finn Lectura.

Laitinen, L. 2017. Vaikuttavaa? Taiteen hyvinvointivaikutusten tarkastelua. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 46. [Viitattu 23.6.2021]. Saatavana: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166166.pdf>

L 15.3.2019/306. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. Finlex. [Viitattu 29.12.2020]. Saatavana: [Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®](#)

L 28.12.2012/980. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. Finlex. [Viitattu 29.12.2020].

Saatavana: [Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn... 980/2012 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

- L 8.2.2019/166. Laki kuntien kulttuuritoiminnasta. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. Finlex. [Viitattu 29.12.2020]. Saatavana: [Laki kuntien kulttuuritoiminnasta 166/2019 - Sädökset alkupe- räisinä - FINLEX®](#)
- Laitinen, L., Jakonen, O., Lahtinen, E. & Lilja-Viherlampi, L-M. 2020. From grass-roots activity to national policies – the state of arts and health in Finland. [Verkkolehtiartikkeli]. Arts & Health. An international journal for research, policy and practice, 1–18. [Viitattu 6.2.2022]. Saatavana: <https://doi.org/10.1080/17533015.2020.1827275>
- Lehikoinen, K. & Vanhanen, E. (toim.) 2017. Taide ja hyvinvointi. Katsauksia kansainväliseen tutkimukseen. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Taideyliopisto, Kokos-julkaisusarja 1/2017. [Viitattu 24.2.2022]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7218-16-7>
- Lehtonen, S. 2019. Taiteella on väliä. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa: I. Tanskanen (toim.) Taide töissä – Näkökulmia taiteen opetukseen taitelijan rooliin yhteisöissä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 256, 12–19. [Viitattu 5.2.2022]. Saatavana: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522167170.pdf>
- Lilja-Viherlampi, L-M. & Rosenlöf, A-M. 2019. Moninäkökulmainen kulttuurihyvinvointi. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa: I. Tanskanen (toim.) Taide töissä – Näkökulmia taiteen opetukseen sekä taitelijan rooliin yhteisöissä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 256, 20–39. [Viitattu 23.6.2021]. Saatavana: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522167170.pdf>
- Malmberg, A., Jakobsson, L., Kadambi, G., Knihtilä, E., Komlosi, E., Lindfors, S., Mäki, T., Mäkynen, E., Norberg, S., Tapio, V-M & Laurio, U. 2020. Taide ja kulttuuri Helsingissä 2030. Työryhmän visio kaupungille ja kaupunkilaisille maaliskuussa 2020. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 25.1.2022]. Saatavana: <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KuVa/julkaisut/Taide-ja-kulttuuri%20Helsingissa%202030.pdf>
- Malte-Colliard, K. & Lampo, M. (toim.) 2013. Voimaa taiteesta. Malleja taiteen soveltamiseen hyvinvointialalla. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tutkivan teatterityön keskus. Tampereen Yliopisto. [Viitattu 18.4.21]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9004-3>
- Mielonen, J., Saranto, K., Kuusisto, H., Kemppe, A. & Kinnunen, U-M. 2021. Ikääntyvien näkemyksiä sosiaali- ja terveyden huollon sähköisistä palveluista. [Verkkolehtiartikkeli]. Gerontologia 35 (1), 3–12. [Viitattu 4.5.2021]. Saatavana: [Ikääntyvien näkemyksiä sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista näkymä \(journal.fi\)](#)
- Miksi panostamme digitalisaatioon? 2022. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 24.2.2022]. Saatavana: <https://digi.hel.fi/esittely/miksi-digitalisaatio/>
- Moilanen, P. & Rähä, P. 2018. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikku-noita tutkimusmetodeihin 2. 5.uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 51– 72.

- Niemi, I-P., Rautiainen, A., Kannasoja, S., Haapakoski, K., Pellinen, J. & Mäntysaari, M. (2017). Hyvinvoinnin teoriat hyvinvoinnin edistämisessä ja poliittisessa päätöksen teossa. [Verkkajulkaisu]. Hallinnon tutkimus, 36 (3), 166–181. [viitattu 25.3.2022]. Saatavana: <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98563>
- Nuutinen, T., Laulainen, S. & Salonen, A.O. 2021. Taiteilija-ammattilaiset kulttuurihyvinvoinnin toimijoina ikääntyneiden hoivayhteisöissä: kuvaileva kirjallisuuskatsaus. [Verkkoleh-tiartikkeli]. Gerontologia, 35 (3), 231–248. [Viitattu 2.2.2022]. Saatavana: <https://doi.org/10.23989/gerontologia.102736>
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2015. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden har-kintavalta palvelujärjestelmässä. [Verkkoleh-tiartikkeli]. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaali-työn tutkimuksen aikakauslehti, 22 (3), 227–244. [Viitattu 5.2.2022]. Saatavana: <https://journal.fi/janus/article/view/51212>
- Pakarinen, M. Peltoniemi, J & Salakoski, M. 2017. Teoksessa: L. Salminen, M. Stolt & r. Su-honen (toim.) Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Turku: Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja, Sarja A78/2017, 140–152.
- Pirnes, E. 2008. Merkityksellinen kulttuuri ja kulttuuripolitiikka. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylän studies in education, psychology and social research 327. Väitöskirja. [Viitattu 8.2.2022]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-3085-1>
- Pohjola, A. 2019. Sosiaalityö yhteiskunnassa ja yhteiskunta sosiaalityössä. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kemppainen, A. Niskala & N. Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ot-tava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 323–341.
- Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A. & Peronius, N. 2019. Sosiaalityö osana yhteiskun-nallista kehityskulkua. Teoksessa: A. Pohjola, T. Kemppainen, A. Niskala & N. Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 23–54.
- Riekkinen-Tuovinen, S. 2018. Sosiokulttuurista vanhustyötä paikantamassa. Tutkimus erilai-sissa vanhusten asumisympäristöissä. Tampere: University of Eastern Finland. Kuopio. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Bu-siness Studies, No 164. Väitöskirja. [Viitattu 8.2.2022]. Saatavana: urn_isbn_978-952-61-2703-3.pdf (uef.fi)
- Rosenlöf, A-M. 2014. Rakenteita ratkomassa: kulttuurisen seniori- ja vanhustyön käytäntöjä ja toimintamalleja. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Taiteen edistämiskeskus. [Viitattu 7.2.2022]. Saatavana: https://www.taike.fi/documents/11580/137239/Rakenteita+ratkomassa_kult-tuurisen+seniori-+ja+vanhustyon...2014.pdf
- Rosenlöf, A-M. 18.1.2022. Kulttuurihyvinvointi sote-uudistuksessa. [Videoluento]. Turku: Tai-kusydän-yhteyspiste. [Viitattu 1.2.2022]. Saatavana: https://www.youtube.com/channel/UCpoZmSKxEs1tfF_nM5azqTA

- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427–442.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 46–83.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 20.3.2022]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavana: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html
- Saarenheimo, M. 2017. Vanhenemisen taito. Tampere: Vastapaino.
- Saikkonen, P., Karvonen, S. & Kestilä, L. 2019. Katse kohti hyvinvointipolitiikan tulevaisuutta. Teoksessa: L. Kestilä & S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 332–344.
- Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut 2020. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. Sote-Intra Helmi. [Viitattu 29.12.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.
- Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut. 24.2.2021. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 27.2.2021]. Saatavana: [Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut | Helsingin kaupunki](#)
- Siponkoski, S. 2020. Kulttuurisen vanhustyön tietopohjaa rakentamassa. Rai-järjestelmän hyödyntäminen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. Kulttuurin- ja vapaa-ajan toimiala. [Viitattu 17.2.2022]. Saatavana: <http://ailiverkosto.fi/uploads/1/2/9/8/129847645/kulttuurisenvanhusty%C3%B6ntietopohjaarakentamassa.pdf>
- Sosiaali- ja terveystoimiala. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut. Kotona asumista tukevat palvelut ja ympärivuorokautiset vanhusten hoivapalvelut – omavalvontasuunnitelma 2020. 3.3.2020. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 27.2.2021]. Saatavana: [omavalvontasuunnitelma_2020.pdf \(hel.fi\)](#)
- Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma 2021. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimiala. [Viitattu 17.4.2021]. Saatavana: [tulosbudjetti_2021_sote.pdf \(hel.fi\)](#)
- Storey, John. 2012. Cultural theory and popular culture: an introduction. 6. uud. p. Harlow: prentice Hall.

- Suomen virallinen tilasto (SVT). 2020 Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö-tutkimus 2020. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 24.4.2021]. Saatavana: [Tilastokeskus - Tilastot aiheittain - Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö](#)
- Suositus taiteen- ja kulttuurin saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa – mukaan lukien hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen 2018. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: OKM & STM. [Viitattu 23.6.2021]. Saatavana: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161228/Prosenttiperiaatteen%20k%C3%A4rkihanke-site.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taikusydän. Taiteen ja hyvinvoinnin valtakunnallinen yhteyspiste. Ei päivystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 15.4.2022]. Saatavana: <https://taikusydan.turkuamk.fi/>
- Tammela, A. 2022. Kansakoululaisen lauluarteisto: Jälleenrakennusajalta tutut laulut ikäihmisten laulukokemuksissa ja muistoissa. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. [Viitattu 22.2.2022]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8993-4>
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. THL. 4.9.2020. Hyvinvointi. [Verkkosivusto]. [Viitattu 24.3.2022]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. THL. 2022. Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. [Verkkosivusto]. [Viitattu 24.3.2022]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>
- Tevameri, T. 2021. Katsaus sote-alan työvoimaan. Toimintaympäristön ajankohtaisten muutosten ja pidemmän aikavälin tarkastelua. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM toimialaraportit 2021:2. [Viitattu 3.4.2022]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-812-7>
- Tilvis, R. Vanhusten terveydenhuolto vuonna 2030 – miten käy tasa-arvon? Teoksessa: T. Strandberg & E. Heikkinen (toim.) Suomiko onnellisen vanhuuden maa? Helsinki: Into, 186–208.
- Timonen, V-P., Rotko, T. & Kauppinen T. 2022. Kulttuurihyvinvointi – vaikutusten mittaaminen hyvinvoinnin osoittajana. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 10/22. [Viitattu 24.3.2022]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-839-2>
- Tuomela, K., Heikkilä, K. & Salminen, L. 2017. Moniammatillisuus osana sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistusta. Teoksessa: L. Salminen, M. Stolt & R. Suhonen (toim.) Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Turku: Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja, Sarja A78/2017, 37–55.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuominen, M., Nyqvist, L., Korja, R., Kortekangas-Savolainen, O. & Salminen, L. 2017. Sosiaali- ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen palvelurakennemuutosten edellyttämät koulutustarpeet. Teoksessa: L. Salminen, M. Stolt & r. Suhonen (toim.) Uudistuvan sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtia. Turku: Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja, Sarja A78/2017, 108–139.
- Vahvanen, P. 2018. Kone kaikkivaltias. Kuinka digitalisaatio tuhoaa kaiken meille arvokkaan. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Valli, R. 2018. Numerot ja niiden tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. 5.uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 248–260.
- Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 117–128.
- Varho, J. & Lehtovirta, M. (toim.) 2010. Taidetta ikä kaikki. Selvitys ikäihmisten hoivayhteisöjen kulttuuritoiminnasta Helsingissä. Helsinki: Helsingin kulttuurikeskus.
- Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin Yliopisto. [Viitattu 10.12.2020]. Saatavana: [Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät \(helsinki.fi\)](#)
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5.uud.p. [Verkkokirja]. Jyväskylä: PS-kustannus. [Viitattu 14.1.2021]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Virjonen, K. & Rouhelo, A. 2019. Keskeiset käsitteet. Teoksessa: M. Lehmusaho & H. Kleemola (toim.) Kulttuurisote – kuuden maakunnan kumppanuushanke. Yhteinen loppuraportti 1/2019. [Verkkojulkaisu]. Pohjois-Savo: Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri. [Viitattu 25.2.2022]. Saatavana: https://www.pssh.fi/documents/7796350/8484057/Kulttuurisote_2018_yhteinen_loppuraportti_2019_verkkoon.pdf/4dccea08-4e9e-4fe5-9c1c-b1ff3563651c

LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyön saatekirjeet

Liite 2. Teemahaastattelurunko ja teemahaastatteluun osallistuvan suostumuslomake

Liite 3. Webropol kyselylomake

Liite 1. Opinnäytetyön saatekirjeet

HYVÄ SENIORITYÖN AMMATTILAINEN!

Opiskelen kulttuurituotannon (Ylempi AMK) tutkintoa Seinäjoen Ammattikorkeakoulussa. Tutkin-
tooni liittyvän opinnäytetyön (30 op) tavoitteena on selvittää miten työntekijät kokevat lisäänty-
neen digitalisaation vaikuttavan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan senioriasiakkai-
den palveluihin ja miten he kokevat asiakkaiden kulttuurisen osallisuuden toteutuvan asiakas-
työssä.

Tutkimuksen aineisto kerätään kahdessa osassa, syksyllä 2020 ja keväällä 2021. Ensimmäisessä
osassa tutkimukseen valituille lähetetään sähköinen Webropol Survey- kysely työsähköpostiin ja
sen jälkeen aineiston keräämistä jatketaan teemahaastattelujen avulla.

Kerättyä aineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Aineisto tallennetaan tietoturvallisesti eikä sitä
luovuteta ulkopuolisille. Aineiston hankinnassa ei kerätä suoria henkilötietoja, mutta osallistujilta
kysytään joitain perustietoja, kuten ikä, sukupuoli, koulutus ja työuran pituus.

Sekä kyselytutkimukseen että haastatteluun osallistuvien tietoja suojataan, käsitellään ja esite-
tään niin, että yksilökohtaiset tiedot eivät paljastu missään vaiheessa. Haastatteluun osallistujien
henkilö- ja tunnistetietojen käsittelyssä sovelletaan asianmukaisesti EU:n tietosuojasetusten
mukaisia periaatteita pseudonymisoidulla yksilökohtaiset tiedot. Osallistujat saavat keskeyttää
osallistumisensa tutkimukseen missä vaiheessa tahansa tai olla vastaamatta heille esitettyihin ky-
symyksiin.

Tutkimukseen on saatu lupa Helsingin kaupungilta. Aineistoa käytetään vain tämän opinnäyte-
työn kirjoittamisessa, ja se tuhotaan työn valmistuttua.

Tutkimus julkaistaan keväällä 2021.

Tutkimukseen osallistuminen on sinulle täysin vapaaehtoista. Toivoisin kuitenkin, että löydät het-
ken aikaa oman työsi lomassa ja vastaisit kyselyyn. Vastaaminen vie aikaasi noin 15-20 minuuttia.

KIITOS PALJON!

Lisätietoa tutkimuksesta: Satu Ojanen p. 09 310 24026 tai satu.ojanen@hel.fi

BÄSTA PROFESSIONELLA INOM SENIORTJÄNSTER!

Jag studerar kulturproducentskap (Master of Culture and Art) på yrkeshögskolan i Seinäjoki. För avläggande av en högre yrkesskoleexamen krävs ett examensarbete som omfattar 30 studiepoäng. Syftet i mitt examensarbete är att utforska hur personalen upplever den ökade digitaliseringen inom seniortjänsterna i Helsingfors stads social- och hälsovårdssektorn och hur de upplever att den kulturella delaktigheten förverkligas i klientarbete.

Forskningsmaterialet samlas in i två skeden på hösten 2020 och på våren 2021. I första skedet skickas det ett elektroniskt frågeformulär till de valda forskningspersonerna. I andra skedet ska insamlandet av forskningsmaterialet fortsätta i temaintervjuer.

Det insamlade forskningsmaterialet hanteras konfidentiellt och så att säkerheten garanteras. Materialet lämnas inte ut till utomstående parter. Inga direkta personuppgifter insamlas inte förutom några grunduppgifter som till exempel ålder, kön, utbildning.

Erhållna personuppgifter skyddas vederbörligt, behandlas och presenteras i varje skede så att enskilda individer inte kan identifieras. EU:s allmänna dataskyddsförordning (EU) 2016/679 tillämpas i forskningen. Forskningspersonen kan också dra tillbaka sitt samtycke till att delta i forskningen, när helst hen vill eller välja att inte svara på frågor som ställs under forskningen.

Ansökan om forskningstillstånd är godkänd av Helsingfors stad. Det insamlade forskningsmaterialet används endast i detta examensarbete och ska förstöras efter avslutad forskning. Deltagandet i forskningen är helt frivilligt för dig, men jag hoppas på att du hittar tid ca. 15-20 minuter för att svara på frågeformuläret.

TACK SÅ MYCKET!

Mera info om forskningen fås av: Satu Ojanen 09 310 24 026 / satu.ojanen@hel.fi

Hei!

Yksikössämme tehdään kulttuurituotannon (Ylempi AMK) opinnäytetyötä. Tutkimuksessa kartoitetaan miten työntekijät kokevat lisääntyneen digitalisaation vaikuttavan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen senioriasiakkaiden palveluihin ja miten he kokevat asiakkaiden kulttuurisen osallisuuden toteutuvan asiakastyössä.

Webropol- kyselyn avoimiin kysymyksiin voi halutessaan vastata myös ruotsiksi.

Vastausaikaa on 9.11.2020

Kyselyn linkki



Tutkimuksen kyselyaineisto kerätään syksyn 2020 ja kevään 2021 aikana ja tutkimus julkaistaan keväällä 2021.

Kiitos osallistumisestasi!

Tack att du deltar i forskningen!

Liite 2. Teemahaastattelurunko ja teemahaastatteluun osallistuvan suostumus

PÄÄTEEMAT ja alateemat

1. KULTTUURI- JA TAIDELÄHTÖINEN TOIMINTA

- kulttuuripalvelut ja toimintaympäristöt- digitalisaatio
- kulttuurinen osallisuus ja yhdenvertaisuus – ikääntyneet ihmiset/asiakkaat
- kulttuurinen vanhustyö, monikulttuurisuus

2. DIGITALISAATIO JA UUDET TEKNOLOGIAT

- yhteiskunta, syrjäytyminen, eriarvoistuminen
- ikäteknologia
- digitaalisten palveluiden kehittäminen
- tekoäly, robotiikka

3. HYVINVOINTI

- uhkakuvat, terveysriskit
- huono-osaisuus, sosioekonominen asema
- hyvä elämä, onnellisuus, elämänlaatu
- kulttuurihyvinvointi

4. ASIAKASTYÖ

- tulevaisuuden haasteet ja mahdollisuudet
- asiakasymmärrys, uusi asiakaskunta, uudet sukupolvet
- palvelukulttuurin muutos

5. TYÖNTEKIJÄ-TYÖORGANISAATIO

- toimintakulttuuri organisaatiossa, johtaminen
- ammattitaitovaatimukset nyt ja tulevaisuudessa, kirjaaminen, mittarit
- asenteet, muutosvastarinta, luovuus, innovatiivisuus
- monialainen yhteistyö
- haasteet, esteet, resurssit

TEEMAHAASTATTELUUN OSALLISTUVAN SUOSTUMUSASIAKIRJA

Minua on pyydetty osallistumaan yksilökohtaiseen teemahaastatteluun.

Haastattelun tarkoituksena on syventää Helsingin kaupungin Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden ammattihenkilöille tehdyn kyselytutkimuksen aineistoa. Tutkimuksen pääongelmana on selvittää, miten lisääntyneen digitalisaation koetaan vaikuttavan kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan senioriasiakkaiden palveluihin ja miten asiakkaiden kulttuurisen osallisuuden koetaan toteutuvan.

Olen lukenut tutkimusta koskevan tiedotteen ja saanut mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä ja keskustella niistä. Tunnen saaneeni riittävästi tietoa oikeuksistani, tutkimuksen tarkoituksesta ja siihen osallistumisesta sekä tutkimukseen ja haastatteluun osallistumisen hyödyistä ja mahdollisista riskeistä.

Tiedän, että minulla on oikeus kieltäytyä haastatteluun osallistumisesta ja myöhemmin halutesani myös syytä ilmoittamatta peruuttaa suostumukseni ja vetäytyä haastattelusta ennen tutkimuksen julkaisua. Voin myös olla vastaamatta minulle haastattelun aikana esitettyihin kysymyksiin.

Mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa. Tiedän, että haastattelun avulla kerättyjä tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja siten, että niistä ei voi tunnistaa henkilöllisyyttäni. Tiedän, että tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja että ne hävitetään opinnäytetyön valmistuttua, myös tämä suostumusasiakirja ja sen yhteydessä kerättävät tunnistetiedot.

- Suostun osallistumaan teemahaastatteluun Kyllä___ Ei___

- Suostun siihen, että haastattelututkimuksen tuloksia voidaan käyttää tutkijan opinnäytetyössä Kyllä___ Ei___

- Suostun siihen, että haastattelu nauhoitetaan ja litteroidaan Kyllä___ Ei___

- Paikka _____ Aika _____

- Haastateltavan nimi ja puh. no: ja nimen selvennys

- Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus ja nimen selvennys

Tätä suostumusasiakirjaa on tehty kaksi (2kpl) kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen suostumuksen vastaanottajalle

Liite 3. Kyselylomake

Senioripalvelut digitalisaation keskellä - muuttuuko asiakastyö?

Tämän kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää miten sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden työntekijät kokevat lisääntyneen digitalisaation vaikuttavan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kotona asuvien senioriasiakkaiden palveluihin ja miten he kokevat asiakkaiden kulttuurisen osallisuuden toteutuvan asiakastyössä.

Tutkimus on osa Seinäjoen ammattikorkeakouluun tehtävää kulttuurituotannon (YAMK) opinnäytetyötä.

Tässä tutkimuksessa kulttuuri ja taide nähdään monimuotoisena. Kulttuuritoiminta sisältää esimerkiksi erilaiset kulttuuri- ja kotiseututapahtumat, -esitykset ja näyttelyt, osallistumisen mm. kirjasto-, musiikki-, teatteri-, tanssi-, taide-, sirkus- ja museotoimintaan sekä vierailut näissä kohteissa tai kulttuuritoimijoiden vierailut esimerkiksi seniorikeskuksissa. Kulttuurinen osallisuus tarkoittaa, että henkilö voi osallistua kulttuuritoimintaan, sen suunnitteluun ja toteuttamiseen esimerkiksi julkisessa tilassa tai kotona. Osallisuus voi olla yhteisöllistä ja yksilöllistä. Digitalisaatiolla tai digitalisoitumisella tarkoitetaan digitaalisen tietotekniikan yleistymistä arkielämän toiminnoissa ja arkielämässä.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 15-20 minuuttia. Kyselyn voi tallentaa jokaisen sivun jälkeen ja jatkaa täyttämistä tarvittaessa myöhemmin. Jos kysymyksen vieressä on tähti kysymys on pakollinen.

Lopulliset vastaukset tallentuvat vasta sen jälkeen, kun "Lähetä" painiketta on painettu.

Vastausaikaa on 9.11.2020, klo 23.59 asti. Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja.

Lämmin kiitos osallistumisestasi!

VASTAUSOHJE:

Ellei toisin mainita, vastaa tutkimuksen kysymyksiin valitsemalla vain yksi vastausvaihtoehto.

Avoimiin kysymyksiin vastataan käyttämällä siihen erikseen varattua tilaa. Avoimiin kysymyksiin voit halutessasi vastata myös ruotsiksi. Kysymykset on ryhmitelty aihealueittain.

Kyselyn lopuksi kysytään demografisia kysymyksiä, kuten esimerkiksi ikää, sukupuolta ja koulutustaustaa.

TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVAN SUOSTUMUS: OSALLISTUMISEN VAPAAEHTOISUUS, TIETOSUOJA JA ANONYMITEETTI

Osallistumiseni kyselyyn on vapaaehtoista. Minulla on oikeus keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen missä vaiheessa tahansa eikä minun tarvitse antaa syytä keskeyttämiseni. Olen tietoinen siitä, ettei minulle koidu keskeyttämisestä kielteisiä seurauksia.

Kyselyn tuloksia saa käyttää tieteellisiin tarkoituksiin ja ne saa julkaista. Anonymiteetti ja aineiston luottamuksellisuus taataan tutkimuksen jokaisessa vaiheessa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (679/2016) mukaisesti.

1. Kulttuuritoiminta antaa ihmiselle sisältöä elämään.

Valitse vain yksi vastausvaihtoehto.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

2. Ihminen voi elää onnellista elämää ilman kulttuuria ja taidetta.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

3. Kulttuuripalvelut kuuluvat kaikenikäisille ihmisille.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

4. Kulttuurin harrastaminen lisää hyvinvointia.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

5. Kulttuuri- ja taide-elämyksiä voi toteuttaa myös digitalisaatiota hyödyntäen.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

6. Mitä vanhempi ihminen on, sitä vähemmän hän hyötyy kulttuuri-, taide ja vapaa-ajan palveluista.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

Seuraavaksi esitetään erilaisia väittämiä kulttuuritoimintaan ja hyvinvointiin liittyen. Valitse oletko samaa vai eri mieltä väittämän kanssa asteikolla

1= täysin eri mieltä - 5= täysin samaa mieltä.

Valitse jokaiselta riviltä vain yksi vastausvaihtoehto.

7. Kulttuuritoiminta hyvinvoinnin näkökulmasta tarkoittaa mielestäni:

	1)Täysin eri mieltä	2)Jokseenkin eri mieltä	3)En samaa enkä eri mieltä	4)Jokseenkin samaa mieltä	5)Täysin samaa mieltä
A) Elämänhallinnan parantumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) Mahdollisuutta tunteiden purkamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C) Psykkistä hyvää oloa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D) Terveysteen liittyvien ongelmien vähentymistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F) Tunnetta, että on hyväksytty omana itsenään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G) Vuorovaikutuksellisuutta muiden ihmisten kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H) Elämän kokemista mielekkääksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I) Elämyksellisyyden kokemuksia omassa arjessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J) Mahdollisuutta omannäköisen elämän toteuttamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
K) Tunnetta olla osa yhteiskuntaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L) Osallisuuden lisääntymistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1) Täysin eri mieltä	2) Jokseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jokseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
M) Voimaantumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kulttuurin ja taiteen harrastaminen vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

9. Alentunut terveydentila on esteenä ikäihmisten kulttuuri- ja taide-elämysten kokemiseen.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

10. Asiakkaiden kulttuuristen oikeuksien toteutumisella ei ole merkitystä asiakastyössä.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

11. Osallistuminen kulttuuri-, taide ja vapaa-ajan toimintoihin vähenee ihmisen ikääntyessä.

- Täysin eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 En samaa enkä eri mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Täysin samaa mieltä

12. Mitä kulttuuri sinulle merkitsee? *

Kirjoita vastauksesi alla olevaan tyhjään tilaan.

Seuraavaksi esitetään erilaisia väittämiä kulttuuri- ja taidelähtöiseen toimintaan liittyen. Valitse oletko samaa tai eri mieltä väittämän kanssa asteikolla

1= täysin eri mieltä - 5= täysin samaa mieltä. Valitse jokaiselta riviltä vain yksi vastausvaihtoehto.

13. Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta asiakastyössä

	1) Täysin eri mieltä	2) Jokseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jokseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
A) Ihminen saa uudenlaisia näkökulmia elämäänsä kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) Kulttuuri ja taidelähtöisen toiminnan avulla voi sanoittaa omia tunteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D) Kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta mahdollistaa ihmiselle merkityksellisyyden kokemusten syntymisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1) Täysin eri mieltä	2) Jokseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jokseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
F) Ihminen voi muovata omaa elämänhistoriaansa kulttuuri ja taidelähtöisen toiminnan avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G) Kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta sopii myös muistisairaille henkilöille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H) Kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa pitää lisätä ikääntyneiden asiakastyössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I) Kulttuuri ja taidelähtöistä toimintaa ei voi toteuttaa asiakkaiden kotona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J) Kulttuuri ja taidelähtöinen toiminta ei sovi ikääntyneille asiakkaille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
K) Asiakastyö on liian kiireistä kulttuuri- ja taidelähtöisten menetelmien hyödyntämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L) Kulttuuri- ja taidelähtöisen toiminnan avulla ei saada aikaan hyvinvointia asiakkaalle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
M) Kulttuuri- ja taidelähtöinen toiminta vaikuttaa positiivisesti ihmisen terveyteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
N) Kulttuuri- ja taidelähtöistä toimintaa ei voi toteuttaa silloin, jos asiakkaan toimintakyky on alentunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Moniammatillista yhteistyötä kulttuuri- ja luovien alojen ammattilaisten kanssa on lisättävä senioripalveluissa.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

15. Uuden kulttuuri- ja taidelähtöisen harrastuksen aloittaminen lisää onnellisuutta myös myöhemmällä iällä.

- Täysin eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 En samaa enkä eri mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Täysin samaa mieltä

16. Senioripalveluiden työntekijät tarvitsevat lisäkoulutusta kulttuuri- ja taidelähtöisten menetelmien käytöstä asiakastyössä.

- Täysin eri mieltä
 Jokseenkin eri mieltä
 En samaa enkä eri mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Täysin samaa mieltä

17. Seuraavaksi esitetään erilaisia väittämiä digitalisaatioon ja ikäihmisten digitaitoihin liittyen. Valitse oletko samaa tai eri mieltä väittämän kanssa asteikolla

1= täysin eri mieltä - 5= täysin samaa mieltä. Valitse joka riviltä vain yksi vastausvaihtoehto.

	1) Täysin eri mieltä	2) Jokseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jokseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
A) Ikäihmiset eivät halua oppia käyttämään digilaitteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) Ikäihmiset haluavat oppia käyttämään digilaitteita, mutta tarvitsevat niiden käyttämiseen tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C) Digilaitteiden suunnittelussa pitää huomioida ikääntyneiden käyttäjien tarpeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D) Ikäihmiset pärjäävät hyvin ilman digilaitteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F) Digitaitojen oppimiseen vaaditaan sellaisia kognitiivisia valmiuksia, joita kaikilla ikäihmisillä ei ole	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1) Täysin eri mieltä	2) Jokseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jokseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
G) Tulevaisuudessa yhä useampi ikäihminen käyttää digilaitteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H) Tekoälyn ja robotiikan käyttö lisääntyy tulevaisuudessa senioripalveluiden asiakastyössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I) Digitalisaatio lisää syrjäytymistä ikäihmisten kohdalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J) Ikäihmisellä tulisi olla mahdollisuus saada henkilökohtaista digineuvontaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
K) Digitaaliset palvelut parantavat asiakaskokemusta sosiaali- ja terveystoimialalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L) Digitaalisten työvälineiden käyttö helpottaa asiakas- ja potilastyötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa asiakkaille tarjolla olevat etäpalvelut ovat minulle tuttuja.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

19. Digitalisaation hyödyntäminen asiakas- ja potilastyössä on tärkeää.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

20. Asiakkaiden valinnanvapaus lisääntyy digitaalisten palveluiden ja uusien teknologioiden käytön myötä.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

21. Digitaalisten palvelujen käyttö nopeuttaa asiakkaan avun saamista.

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En samaa enkä eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

22. Seuraavaksi esitetään erilaisia väittämiä SKH:n (Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut) asiakastyöhön liittyen. Valitse oletko samaa tai eri mieltä väittämän kanssa asteikolla 1= täysin eri mieltä - 5=täysin samaa mieltä.

Valitse jokaiselta riviltä vain yksi vastausvaihtoehto.

	1) Täysin eri mieltä	2) Jokseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jokseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
A) Digitalisaatio ja uusien teknologioiden käyttö helpottaa asiakastyötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin myötä sosiaali- ja terveystoimen asiakastyö tehostuu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C) Kotona asuu entistä huonokuntoisempia asiakkaita, jotka eivät enää hyödy kulttuuripalveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1) Täysin eri mieltä	2) Jokseenkin eri mieltä	3) En samaa enkä eri mieltä	4) Jokseenkin samaa mieltä	5) Täysin samaa mieltä
D) Asiakkaiden tarpeet ja tarjolla olevat kulttuuripalvelut eivät kohtaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E) Ikääntyneet asiakkaat eivät ole kiinnostuneet kulttuuripalveluista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F) Ikääntyneillä asiakkailla on ennakkoluuloja digitaalisia palveluita kohtaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G) Uudenlaisten kulttuuripalvelumallien käyttö lisääntyy tulevaisuudessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
H) Asiakkaat, jotka eivät osaa käyttää digitaalisia palveluita jäävät avun ulkopuolelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I) Kulttuuripalveluihin osallistuminen onnistuu senioriasiakkaiden kohdalla hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J) Etäpalvelut ja uusien teknologioiden käyttö kiinnostavat senioriasiakkaita enemmän kuin ennen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
K) Eri kulttuuri- ja kieliryhmää edustavat asiakkaat huomioidaan palveluita suunniteltaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L) Asiakastyö on muuttunut haasteellisemmaksi digitalisaation myötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
M) Dokumentointi vie asiakastyössä paljon aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
N) Palvelutarpeen arvioinnin kautta saadaan selville, mistä kulttuuri- ja taidepalveluista asiakas on kiinnostunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O) Hyvinvointiteknologian hyödyntäminen pidentää ikääntyneen mahdollisuuksia asua kotona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Minulla on mahdollisuus tehdä asiakastyötä etänä.

- Erittäin harvoin tai ei koskaan
- Melko harvoin
- Silloin tällöin

- Melko usein
- Erittäin usein tai jatkuvasti

24. Miten sosiaali- ja terveystoimialan asiakastyö tulee mielestäsi muuttumaan tulevaisuudessa? *

Demografisia taustatietoja tiedustellaan ainoastaan vastausten tilastollista käsittelyä varten.

25. Ikäsi?

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65 tai yli

26. Sukupuolesi?

- Mies
- Nainen
- Jokin muu/En halua vastata

27. Mikä on koulutustaustasi?

Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. *

- Ei ammatillista koulutusta

- Peruskoulu tai kansakoulu
- Lukio
- Lyhyt ammatillinen koulutus, ammattikurssi tai vastaava
- Koulutasoinen ammattikoulutus (ammattikoulu)
- Toisen asteen koulutus
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto
- Tieteellinen jatkotutkinto
- Muu, mikä _____

28. Mikä on työurasi pituus tällä hetkellä?

- Alle vuosi
- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31-40
- Yli 40 vuotta

29. Missä tehtävässä toimit tällä hetkellä?

Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. *

- Sosiaalian asiakastyössä
- Terveysthuoltoalan asiakastyössä
- Kulttuurialan tehtävissä sosiaaalialalla
- Kulttuurialan tehtävissä terveydenhuoltoalalla
- Sosiaalian esihenkilötehtävissä
- Terveysthuoltoalan esihenkilötehtävissä
- Jossain muussa tehtävässä, missä? _____

30. Kauanko olet toiminut nykyisessä työtehtävässäsi?

- Alle 6kk
- 6kk- alle vuoden
- 1-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-15 vuotta
- 16-20 vuotta
- yli 20 vuotta

31. Mitä ehdotuksia tai toiveita haluaisit välittää organisaatiosi päätöksentekijöille?
