



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Kulttuuripalveluiden tuottaminen ikääntyneille
sosiokulttuurisella yhteistoiminnalla**

Minna Eloranta ja Tarja Järvinen

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (60 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 12 / 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU
Kulttuurituotannon koulutusohjelma, kulttuurituottaja (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Minna Eloranta ja Tarja Järvinen	Sivumäärä 54 ja 6 liitesivua
Työn nimi Kulttuuripalveluiden tuottaminen ikääntyneille sosiokulttuurisella yhteistoiminnalla	
Ohjaava(t) opettaja(t) Päivi Ruutiainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut, kulttuurijohtaja Jaakko Masonen	
Tiivistelmä <p>Kehittämistyö mallinsi kuinka kuntouttavaa kulttuuripalvelua voidaan tuottaa ikääntyneille sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan välisenä yhteistyönä. Lähtökohdaksi oli asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen moniammatillisena ja poikkihallinnollisena, eli sosiokulttuurisena yhteistoimintana kunnan organisaatiossa.</p> <p>Opinnäytetyön tilaaja oli Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. Kehittämistyö vastaa kaupungin tunnustettuihin kehittämistarpeisiin: 1. saada aikaan muutos kulttuuripalvelujen tuottamiseen ikääntyneille tamperelaisille, 2. varautuminen palvelutarpeen määrän kasvuun sekä 3. palvelujen kokonaiskustannuksien tehokas hallinta. Muutosta tarvittiin ikääntyneiden kulttuuripalvelujen tuottamisen sektoroituneisuuteen sekä asiakaslähtöisyyden ja kustannustehokkuuden lisäämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli mallintaa tuottamisen rakenne operatiivisella ja hallinnollisella tasolla sekä saada ikääntyneille tarjottava kuntouttava kulttuuritoiminta tuotteeksi Tampereen kaupungin tilaajan ja tuottajan väliseen palvelusopimukseen.</p> <p>Väestö Suomessa on ikääntymässä. Ikääntymiseen liittyy korkean iän myötä lisääntyviä sairauksia ja ikään liittyvää rappeutumista. Yhteiskunnalle aiheutuu mittavia kustannuksia sairastuneiden suuresta määrästä ja ympärivuorokautisen hoidon tarpeesta. Kuntoutuksen kokonaiskustannuksien kohoamisen vuoksi vaateet kuntoutuksen tuloksellisuudelle kasvavat. Tästä johtuen myös kuntouttavan kulttuuripalvelun määrän tarve kasvaa.</p> <p>Arvopohjana kehittämistyössä oli, että kulttuuri on ihmisoikeus ja heikkokuntoisillakin on oikeus mielekkääseen kulttuuritoimintaan. Tämä onnistuu räätälöimällä palvelut. Asiakaslähtöisesti räätälöity palvelu luo tuloksellisuutta niin asiakkaalle itselleen kuin kunnan taloudelle.</p> <p>Kehittämistyötä on tehty vuodesta 2008 alkaen Tässä hetkessä -toimintamallin pohjalta, johon opinnäytetyö toi tutkimuksellisen syvyyden. Tutkimuksellisia menetelmiä työssä käytettiin tuotteistamistyöpajoja, aineistoanalyyssejä, haastattelua, kyselyä sekä vertaisarviointia.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin. Kehittämistyössä luotiin malli luovan kuntoutuksen tuottamiseen ikääntyneille, joiden toimintakyky on alentunut. Mallissa kulttuurituottaja, taiteen ammattilainen ja sosiaali- ja terveysalan henkilöstö toteuttavat ja kehittävät asiakaslähtöistä palvelua tiiviissä yhteistyössä. Mallia voi soveltaa erilaisten asiakasryhmien palvelujen tuottamiseen. Mallintamisen lisäksi Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen tilaajan ja tuottajan välille luotiin palvelusopimus, johon luova kuntoutus sisällytettiin uutena palvelutuotteena.</p>	
Asiasanat sosiaalinen kuntoutus, toimintamallit, vanhuksien, soveltava taide, tuottaminen	

ABSTRACT

Author Minna Eloranta and Tarja Järvinen	Number of Pages 60
Title Producing Rehabilitative Cultural Services for the Elderly through Socio-Cultural Collaboration	
Supervisor(s) Päivi Ruutiainen	
Subscriber and/or Mentor The City of Tampere Cultural Affairs / Jaakko Masonen	
Abstract <p>The development project generated a socio-cultural model for producing rehabilitative cultural services for the elderly in municipal organizations. The aim was to develop customer-oriented services through multi-professional and multi-administrative collaboration between health and social care and cultural sectors.</p> <p>The subscriber of the current thesis is the City of Tampere Cultural Affairs. The development work was conducted in response to three recognized needs of the city: firstly, to change the way of producing cultural services for seniors; secondly, to prepare for the expanding demand for services and thirdly, to manage the costs of the service production more effectively. The goals of the present thesis were to build an operational and administrative production model and to include rehabilitative cultural services in the City of Tampere Service Contract between producer and purchaser.</p> <p>The Finnish population is aging rapidly, which expands the need for costly intensive care services. As the costs for producing services are growing, the services should be provided more effectively and efficiently. Resources can be transferred from the cultural sector to the health and social care sector. More rehabilitative cultural services are required. In the present thesis, culture is seen as a human right, even to the most low-functioning people. Art-based methods can be applied to improve communication and overall wellbeing of elderly clients. Designing services in accordance with each client's individual strengths and needs can promote the client's wellbeing as well as the cost-effectiveness of the services.</p> <p>In this thesis, workshops, interviews, questionnaires, analyses and benchmarking were used as methods of research. The model can be modified to produce and develop various customer services. Rehabilitative cultural services were included in the Service Contract of the City of Tampere. The objectives of this development project were achieved.</p>	
Keywords social rehabilitation, operations model, elderly person, applied arts, management	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Kehittämisen kohteena sosiokulttuuriset palvelut ikäihmisille	7
1.3 Toimintaympäristö	8
1.4 Tutkimuksen lähestymistapa ja aineiston keruumenetelmät	9
2 IKÄÄNTYMINEN JA RÄÄTÄLÖIDYT PALVELUT	10
2.1 Ikääntyvän yhteiskunnan haasteet	11
2.2 Räättälöityjen palvelujen merkitys	11
2.3 Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen	13
3 KULTTUURISTA HYVINVOINTIA IKÄÄNTYNEILLE	15
3.1 Sosiokulttuurinen yhteistyö ja yhteisötaide	16
3.2 Soveltava taide ja luova kuntoutus	17
3.3 <i>Tässä hetkessä</i> -toimintamalli – kokemustieto kehittämistyön pohjana	19
3.4 Case: Kaupin sairaala – osaston pilotista laitoksen kehittämiprojektiksi	23
3.4.1 <i>Tässä hetkessä</i> -pilotti vuodepotilaille osastolla 2A	23
3.4.2 Kaupin sairaalan <i>Viriketoiminnan kehittämisprojekti</i>	25
4 KEHITTÄMISTYÖN SYVENTÄMINEN TUTKIMUKSELLA	27
4.1 Case: <i>Timantti-ryhmän</i> tuotteistamispaajat	29
4.1.1 Palvelutuotteet	30
4.1.2 Palvelujen laatu	32
4.1.3 Sopimukset, hallinto ja koordinointi	34
4.2 Aineistoanalyysi ja haastattelu: rinnakkaisten hankkeiden tulokset	35
4.2.1 Pilottien onnistumisia	36
4.2.2 Pilottien haasteita	37
4.3 Kysely asiakasohjaajille ja luovan toiminnan ohjaajille	39
4.4 Case: <i>Taideapteekki</i> – vertaisarviointilla vinkkejä tuottamiseen	40
4.4.1 <i>Taideapteekki</i> – Jyväskylän sosiokulttuurinen malli	41
5 TUTKIMUKSEN TULOKSET	44
5.1 Tutkimuksen analysointi	44
5.2 Sosiokulttuurisen tuottamisen malli ikääntyneiden palveluille	44
6 LOPPUPOHDINTA	48
LÄHTEET	51
LIITTEET	55
Liite 1 Kehittämistyön prosessikartta	55
Liite 2 Tutkimuksen prosessikaavio	56
Liite 3 Tampereen kaupungin organisaatio	57
Liite 4 <i>Tässä hetkessä</i> -prosessikaavio	59
Liite 5 <i>Timantti-ryhmän</i> toimintaympäristö	60

1 JOHDANTO

”Onko minulle enää mitään tarjolla?” kysyi iäkäs, hauras vanhus ikääntyneiden palvelukeskuksessa. *”Olen kiertänyt taidemuseot ja käynyt konserteissa, olen nähnyt paljon, matkustellut, mutta nykyisin en enää jaksa. Käteni ovat reuman vääristämät, enkä jaksa edes askarrella. Sitä täällä kyllä olisi tarjolla. Olisiko minulle kuitenkin vielä jotain muuta?”*

Tämä keskustelu käytiin, kun Tarja Järvinen oli kertomassa mitä kulttuuriohjelmaa hän oli palvelukeskukseen järjestämässä. Asia jäi askarruttamaan mieltä. Löytyisikö vanhukselle jotain elämyksellistä tarjottavaa passiivisen, ohjelmallisen kulttuuritarjonnan lisäksi, jotakin jossa voisi kokea iloa ja onnistumisen kokemuksia?

Yhteistyömme Tampereen kaupungin kulttuuripalvelujen tuottajina kumpuaa jo vuosituhanen alusta. Tarja Järvinen on toiminut hallinnollisena tuottajana, koordinaattorina ja Minna Eloranta sisällöntuottajana freelance-taiteilijana. Alkuun teimme yhteistyötä lastenkulttuurin parissa, mutta vuonna 2005 yhteinen kohderyhmämme vaihtui. Toteutimme ikääntyneille suunnatun *Tässä hetkessä* -pilottikurssin Tammelan palvelukeskuksessa. Asiakkaat saivat jakaa itselleen tärkeitä aiheita keskustellen, kirjoittaen ja kuvittaen. Lopputuloksena ryhmän tuotoksista painatettiin sarja suuria julisteita näyttelyksi palvelukeskuksen tiloihin. Tavoitteena oli osoittaa sekä osallistujille itselleen että muille, että ikääntyneiden ajatuksilla ja aikaansaannoksilla on sananmukaisesti painoarvoa. Palaute pilotista oli niin positiivista, että vuodesta 2008 Tarja Järvinen sai *Tässä hetkessä* -toiminnan kulttuuripalveluiden jatkuvan rahoituksen piiriin omana tuotantosisältönään. Minna Eloranta on suunnitellut ja ohjannut kunkin projektin sisällöt. *Tässä hetkessä* on meidän, Elorannan ja Järvisen, oma moniammatillinen palvelukokonaisuutemme, joka toimii mallina sosiokulttuurisesta palvelusta sekä palvelun kehittämisestä. Ne kokemukset, joita olemme saaneet *Tässä hetkessä* -toiminnasta, ovat kehittämistyömme pohjana. Kehittämishankkeeseemme johtanut kehityskaari alkoi yhden palvelukeskuksen räätälöidystä pilottikurssista ja se laajentui päiväkeskusten, vanhainkodin ja geriatrinen sairaaloiden kulttuuri- ja viriketoiminnan kehittämisprojekteihin.

Opinnäytetyömme ja siihen liittyvä kehittämissä työ on itsessään esimerkki moniammatillisesta kehittämistyöstä. Tuottaja ja taiteilija työparina ovat kehittäneet tuottamisen rakennetta ja palvelun sisältöä. Meillä molemmilla on vahva kehittämiskohteen tuntemus, koska olemme olleet kehittämisprosessissa alusta asti mukana. Taide- ja kulttuuritoiminta on kummankin perustyötä ja ikääntyneille tarjottava palvelu on meille tuttua, joten kontekstituntemuksemme on vahva.

Haimme Humakin kulttuurituottaja yamk-koulutukseen voidaksemme paneutua ikääntyneiden kulttuuripalveluita kehittävän toimintamallimme jalostamiseen syvemmin. Meillä on selkeä yhteinen tavoite, mutta eri roolit: koordinaattorin, Tarja Järvisen, rooli on hallinnollinen ja taiteilijan, Minna Elorannan, operatiivinen. Kehittämistyön ja tutkimuksen prosessit ovat liitteissä 1 ja 2.

1.1 Kehittämisen kohteena sosiokulttuuriset palvelut ikäihmisille

Sosiokulttuuristen palvelujen kehittämisen ongelma kumpuaa väestön ikääntymisestä ja ikääntymisen aiheuttamista muutoksista palvelutarpeissa. Tämä tulee lisäämään sosiaali- ja terveyspalvelujen tarvetta, josta seuraa yhteiskunnalle mittavia kustannuksia. Yhteiskunnan ikääntymisen myötä kasvavat sosiaali- ja terveysmenot uhkaavat julkisen talouden rahoitusperustaa. Keskeinen osa tähän haasteeseen vastaamisessa on ihmisten toimintakykyisyyden ja omatoimisuuden säilyttäminen mahdollisimman pitkään. (Julkunen 2008.) Kokemuksemme mukaan perinteisen, ohjelmallisen kulttuuripalvelun rinnalle kannattaa kehittää kuntouttavaa kulttuuritoimintaa. Kuntouttava kulttuuripalvelu on asiakkaiden yksilöllisiä intressejä ja tarpeita huomioivaa luovaa toimintaa. Asiakslähtöistä palvelua kehitetään yhteistyönä sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan välillä eli sosiokulttuurisena yhteistoimintana. Sosiokulttuurisuus on tässä tutkimuksessa menetelmällistä, toiminnallista ja ikääntyneiden omista voimavaroista ja yksilöllisyydestä määriteltyä toimintaa (Hakonen 2008, 34). Näkemyksemme mukaan sosiokulttuurinen palvelu on osa kuntoutusta.

Ongelmat, joita lähdimme kehittämistyössä ratkomaan, liittyivät sosiokulttuurisen palvelun tuottamisen sektoroituneisuuteen. Palvelua tuottavat Tampereen kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköt, avopalvelut sekä laitoshoido. Palvelun koordinoijana voi toimia mikä tahansa näistä tuotantoyksiköistä. Tuotantona palvelu voi olla kaupungin omaa, jolloin toiminnan sisällön toteuttaa kaupungin työntekijä. Palvelua voidaan tuottaa myös alihankintana, jolloin toiminnan suorittaja on yksityinen taidealan ammattilainen tai palvelun toteuttaa osuuskuntaan, yhdistykseen tai yritykseen kuuluva henkilö tai henkilöt. Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut tuottaa ikäihmisille räätälöidyt palvelut ikäihmisten palvelujen tilaajatahon rahoituksella. Avo- ja laitospuolella toimintaan käytetään tuottajan hallinnoiman niin sanotun virkistysrahaston varoja. Palvelujen tuottamisen hajanaisuus on ollut ongelma kokonaisuuden hallinnassa. Ongelmana on ollut myös, että kuntouttavan kulttuuritoiminnan laadullisia tavoitteita ei ole selkeästi määritelty eikä toiminnasta ole tehty yhteistä seuranta.

Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen tilaajataho sekä tuottajatahon kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköt rakensivat vuonna 2013 yhdessä uudenlaisen sopimus- ja toimintamallin

kulttuuri- ja liikuntapalvelujen vakiinnuttamiseksi osaksi ikäihmisille suunnattuja palveluita (Ikila 2012). Opinnäytetyömme oli osa tätä toimintamallin kehittämistyötä mallintamalla asiakaslähtöisen palvelun tuottamista operatiivisella ja hallinnollisella tasolla.

1.2 Tavoitteena muutos palvelutuotantoon

Pohjana työssämme oli Tampereen kaupungin tunnustetut kehittämistarpeet (Liite 2). Näistä valitsimme tutkimukseemme kehittämiskohteiksi: 1. saada aikaan muutos kulttuuripalvelujen tuottamiseen ikääntyneille tamperelaisille, 2. varautuminen palvelutarpeen määrän kasvuun sekä 3. palvelujen kokonaiskustannuksien tehokas hallinta. Kehittämistyön tilaaja oli Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut.

Kehittämistyöllä haettiin muutosta aikaisempaan toimintatapaan mallintamalla sosiokulttuurinen tuottamisen rakenne ikääntyneille suunnattujen kuntouttavien kulttuuripalvelujen tuottamiseen. Mallin avulla palvelua voidaan tuottaa poikkihallinnollisena yhteistyönä asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. Kehittämistyön toisena tavoitteena oli saada kuntouttava kulttuuripalvelu osaksi Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen tilaajan ja tuottajan välistä vuoden 2014 palvelusopimusta. Palvelusopimus on palvelun tuottamisen keskeinen työväline, jossa määritellään vuosittaiset tuotteet ja tavoitteet.

Arvopohjana työllemme on, että kulttuuri on ihmisoikeus (OKM 2013). Myös heikompikuntosilla ihmisillä on oikeus itselleen mielekkääseen kulttuuritoimintaan. Hanna-Liisa Liikasen laatimassa Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia -ehdotus toimintaohjelmaksi 2010–2014 -ohjelmassa (2010) käsitellään näitä samoja näkökulmia. Kehittämistyömme on osa toimintaohjelman juurruttamista käytäntöön Tampereella.

1.3 Toimintaympäristö

Tampereen kaupungissa on käytössä tilaaja–tuottaja-malli. Mallissa palvelun tilaajan ja tuottajan roolit on erotettu toisistaan. Tilaajana toimii lautakuntien antamien suuntaviivojen perusteella tilaajaryhmä ja tuottajana kaupungin oma tuotantoyksikkö (esim. kulttuuripalvelut) tai jokin ulkopuolinen organisaatio. Tilaajan ja tuottajan välistä toimintaa ohjataan vuosittaisilla palvelusopimuksilla ja tavoitteiden saavuttamista yhteisillä seurantalavereilla.

Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut on tuotantoyksikkö, josta palveluja tilaa kolme eri lautakuntaa. Perustoiminnot kuuluvat sivistys- ja elämänlaatulautakunnan rahoituksen piiriin. Ikääntyneiden kulttuuripalvelut rahoittaa ikäihmisten palvelujen lautakunta. Lasten kulttuuri-

palvelut ovat taas lasten ja nuorten palvelujen lautakunnan tuotteita. Tilaajalautakunnat vastaavat kuntalaisten palvelutarpeiden selvittämisestä, palvelujen järjestämisestä sekä valitsevat palvelujen tuottajat. Lautakuntien edustajina ja virkamieskoneistona toimii tilaajaryhmä, jonka toiminta on organisoitu lautakuntien mukaan ydinprosesseihin. Kunkin lautakunnan puheenjohtajana toimii apulaispormestari, joka antaa suuntaviivat oman ydinprosessinsa asioiden valmistelulle. Liitteenä on Tampereen kaupungin organisaatiokaavio (Liite 3).

Työtämme ohjaavat Tampereen kaupungin strategiset tavoitteet. Kaupunkistrategiassa määritellään, että asiakaslähtöisten palvelujen tulee toimia laadukkaasti ja olla tasapuolisesti kuntalaisten saatavilla. Palvelut tulee tuottaa asiakkaiden tarpeista lähtien kokonaistaloudellisesti. Palvelujen painopisteen tulee olla ennaltaehkäisyssä ja asiakaslähtöisyydessä sekä toimintakyvyn, yhteisöllisyyden ja moniarvoisuuden vahvistamisessa. (Tampere 2009, 14; Tampere 2012, 2.) Tampereen tahtotilana on kaupungin strategian mukaan se, että yhä useammalla kuntalaisella on mahdollisuus asua kotona tai kodinomaisessa ympäristössä mahdollisimman pitkään (Tampere 2009, 9; 15). Kunnan velvollisuutena on huolehtia iäkkäiden itsenäisen suoriutumisen tukemisesta (Vanhuspalvelulaki 980/2012). Vanhuspalvelulain tavoitteena on varmistaa, että iäkkäät ihmiset saavat yksilöllistä ja tarpeittensa mukaista hoitoa ja huolenpitoa ja että palvelu on laadukasta (Valtioneuvosto 2012).

1.4 Tutkimuksen lähestymistapa ja aineiston keruumenetelmät

Opinnäytetyömme on konstrukttiivinen kehittämistyö. Valitsimme tämän lähestymistavan, koska konstrukttiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan teoreettisesti perusteltu ratkaisu (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti. 2009, 65). Olemme toteuttaneet sosio-kulttuurista ikäihmisten palvelujen kehittämistyötä jo vuodesta 2008. Opinnäytetyöllä syvensimme kehittämistyötä tuomalla sen tutkimukselliselle tasolle. Käytimme tutkimuskirjallisuutta ikääntymisestä, taidelähtöisten menetelmien hyödyntämisestä ja asiakaslähtöisen palvelun tuottamisesta niin sosiaali- kuin kulttuurialan näkökulmista.

Opinnäytetyössä tuottamisen mallia rakennettiin arvioimalla kehittämäämme *Tässä hetkessä* -palvelukokonaisuutta tuotteistamalla, vahvistamalla asiakasymmärrystä ja toteuttamalla moniammatillista toimintatapaa. Vertaisarvioinnilla tutkimme vastaavan palvelun hallinnollista rakennetta Jyväskylän kaupungin kulttuuritoimen tuottamana. Kehittämistyössä käytimme kvalitatiivisia, laadullisia menetelmiä. Keskeisinä menetelminä olivat workshopit, aineistoanalyysi, haastattelu, kysely ja vertaisarviointi.

Rajasimme opinnäytetyöstä taidelähtöisten menetelmien ja niiden kuntouttavien vaikutusten tarkemman esittelyn. Emme myöskään avanneet koko Tampereen kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköiden ikäihmisille suunnattua palvelutarjontaa, vaikka se on laaja osa yksiköiden koordinoimaa palvelua. Näemme toimivan johtajuuden merkittävänä tekijänä sosiokulttuurisen yhteistoiminnan kehittämisessä, mutta rajasimme tämänkin teeman työstämme, jotta kokonaisuus pysyisi laajuudeltaan hallittavana. Tutkimuksessa keskityimme sosiokulttuuriseen kuntouttavaan luovaan toimintaan, jota Tampereen kaupunki tuottaa ja kehittää.

2 IKÄÄNTYMINEN JA RÄÄTÄLÖIDYT PALVELUT

Vanhenevaa ihmistä kuvaavia sanoja on paljon: ikääntynyt, iäkäs, ikäihminen, seniori, vanhus ja niin edelleen. Vanhuspalvelulaissa on selkeästi määritelty, että ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan ihmisiä, jotka ovat vanhuuseläkeikäisiä (Vanhuspalvelulaki 2012). Näin ollen iäkkyyttä määritellään laissa kronologisena kalenteri-ikä: ikääntynyt väestö koostuu 63-vuotiaista ja sitä vanhemmista ihmisistä. Iäkäs henkilö on tämän lain mukaan henkilö, jonka toimintakyky on heikentynyt ikään liittyvien syiden takia (mt.). Iäkkään henkilön fyysistä, kognitiivista, psyykkistä tai sosiaalista toimintakykyä on heikentänyt korkean iän myötä alkaneet, lisääntyneet tai pahentuneet sairaudet tai vammat tai toimintakyky on heikentynyt korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen vuoksi. Iäkäs henkilö on täyttänyt 63 vuotta ja kuuluu ikääntyneeseen väestöön. (mt., 2; Valtioneuvosto 2012.) Tulkintana määräyksestä on, että kaikki 63-vuotiaat eivät ole ikänsä puolesta iäkkäitä, vaan vasta sitten kun heidän toimintakykynsä on heikentynyt. Termi vaihtelee tekstissämme tutkimuskirjallisen lähteen kirjoittajan käyttämien termien mukaisesti.

Ikääntyvän ihmisen elämänlaatua heikentävistä tekijöistä keskeisiä ovat vanhenemisen myötä tulevat sairaudet, mielekkään tekemisen puute sekä lääkkeiden sivuvaikutukset (Raitanen 1998, 9–11). Näön ja kuulon heikkeneminen on yleistä ikääntyvillä. Kuulon huononeminen voi aiheuttaa kommunikaatio-ongelmia, mikä puolestaan voi lisätä yksinäisyyttä. (mt., 8.) Psyykkisen toimintakyvyn lasku vaikuttaa ihmisen elämänhallinnan tunteeseen. Se vaikuttaa mielialaan ja henkiseen hyvinvointiin muuttaen minäkäsitystä. Heikentyneet voimavarat vaikeuttavat arjessa selviytymistä. Tällöin syrjään voivat jäädä ihmissuhteet, harrastukset ja muu osallisuus ja tilalle voi tulla kokemus yksinäisyydestä sekä syrjäytyneisyydestä. Psykososiaalisen toimintakyvyn lasku johtaa monesti fyysisen toimintakyvyn alentumiseen. (Syysjoki & Sirén 2012, 3; Raitanen 1998, 9–10.) Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen kykyä selviytyä päivittäisistä toiminnoista (Raitanen 1998, 8; Sosiaaliportti 2013). Opin-

näytetyössä käytämme toimintakyvyn käsitettä kuvaamaan ikääntyneen toiminnallista terveyttä, joka korostaa yksilön omatoimisuutta ja kykyä toimia ympäristössään. Toimintakykyä ei tässä työssä määritellä biolääketieteellisellä terveyden käsitteellä. (Raitanen 1998, 5.)

2.1 Ikääntyvän yhteiskunnan haasteet

Suomessa sairastuu vuosittain yli kolmetoistatuhatta ihmistä johonkin dementoivaan sairauteen. Tämä tarkoittaa 36:tta suomalaista päivittäin (STM 2012). Muistisairauksia sairastavat tarvitsevat ja käyttävät paljon sosiaali- ja terveystalvveluja. Siitä seuraa yhteiskunnalle mittavia kustannuksia, jotka johtuvat sairastuneiden suuresta määrästä ja ympärivuorokautisen hoidon tarpeesta. Suomessa tehdyn vaikuttavuustutkimuksen mukaan muistisairaana ja hänen omaisensa käyttämien sosiaali- ja terveystalvvelujen kustannukset olivat vuodessa 22 600 euroa. Verrokkiryhmälle, jolle palvelut räätälöitiin yksilöllisen tarpeen mukaan, kustannukset olivat 15 600 euroa. Räätälöity, yksilöllinen palvelukokonaisuus osoittautui kustannustehokkaaksi, tuki elämänlaatua sekä viivästytti ikääntyneiden ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymistä. (Mt., 7.)

2.2 Räätälöityjen palvelujen merkitys

Kuntoutuksen kokonaiskustannuksien kohoamisen myötä myös vaateet kuntoutuksen tuloksellisuudelle ovat lisääntyneet (Martin 2012). Martin korostaa artikkelissaan Alain Lepage'n tutkimusta, jossa todetaan, että asiakaslähtöisyys on edellytys palvelujen tuloksellisuudelle. Palveluissa tulee huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet ja hänen vaikutusmahdollisuutensa omaan kuntoutusprosessiinsa. Kuntoutujan vaikutusmahdollisuudet ovat tärkeitä tekijöitä motivaation sekä kuntoutuksen kannalta. Palvelu on kuntoutujalähtöistä silloin kun asiakas ei ole vain passiivinen palveluiden vastaanottaja, vaan hän on aktiivinen osallistuja. Asiakkaan kokemustietoa ja oman elämän asiantuntijuutta kunnioitetaan kaikissa kuntoutusprosessin vaiheissa: kuntoutuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. (Mt., 207.) Samoihin tuloksiin päädyttiin myös Vanhustyön keskusliiton tutkimuksessa *Kuntoutuspolun solmukoh-tia – asiakaslähtöisyys ja hoitoon sitoutuminen* (2009b).

Voimavaralähtöinen vanhustyö on asiakaslähtöistä. Näkemys perustuu laajaan sosiokulttuuriseen vanhuskäsitykseen, jossa on lähtökohtana ikääntyneen ihmisen omat merkitykset ja määrittelyt. Sosiokulttuurisessa vanhustyössä nähdään vanha ihminen täysivaltaisena kulttuurikansalaisena. Keskeisenä ajatuksena on vanhenemisen yksilöllisyys ja heterogeenisuus (Koskinen 2011, Hohenthal–Antin 2013, 25–27; Raitanen 1998). Työ perustuu vanhan ihmisen elämäntilanteen paikantamiseen, johon kuuluu elämänhistoria, arjen kokonaisuus, elä-

mäntäpa ja kokemuksellisuus (Koskinen 2011; 2006, 12). Asiakslähtöisessä palvelussa kuullaan aidosti asiakasta ja otetaan huomioon hänen voimavaransa (Teinilä 2007, 152).

Huolelliseen suunnitteluun paneutuva, poikkihallinnollinen ja moniammatillinen toimintatapa tuottaa asiakslähtöistä palvelua. Poikkihallinnollisen tuottamisen mallia tukee aiemmin Tampereella toteutetun *Gero*-hankkeen tutkimus (Teinilä 2007). Hankkeen loppuraportissa mainitaan, että eri toimijoiden välinen yhteistyö kehittää ja monipuolistaa vanhuksille tarjottavaa palvelua. Hankkeen tutkimuksessa keskeisenä tuloksena nousi, että ottamalla entistä laajemmin huomioon asiakkaiden kaikki toimintakyvyn osa-alueet ja asiakkaiden omat voimavarat, asiakkaiden kotona selviytymistä tuetaan entistä paremmin. (Mt., 150–151.) *Gero*-hankkeen tutkimuksen myötä ilmeni, että huonokuntoisille ikäihmisille suunnattua sosiokulttuurista tukea ei voida toteuttaa ainoastaan järjestämällä kodin ulkopuolisia virikkeitä ja tapahtumia. Tämä johtuu siitä, että huonokuntoiset tarvitsevat aina saattajan päästäkseen liikumaan kodin ulkopuolella, eivätkä kaikki pääse kulkemaan edes saattajan tuella. Toisaalta jotkut ikääntyneet eivät halua tai jaksakaan lähteä lainkaan ulos kodistaan. (Mt. 69.)

Kotona asumista tukevien sosiokulttuuristen toimintamuotojen suunnittelemisen lähtökohtana tulee olla yksilöllinen tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen (Teinilä 2007, 69). Kartoittamisen tarpeellisuus toiminnan räätälöimiseksi ikääntyneille asiakkaille on noussut esiin myös omassa *Tässä hetkessä* -kehittämistyössämme. Sekä taide- että sosiaali- ja terveysalan alan työntekijät ovat kertoneet, että toteuttaakseen työtään asiakslähtöisemmin, heillä tulisi olla enemmän tietoa asiakkaiden intresseistä. Tämän ongelman ratkaisuksi laadimme päiväkeskuksen henkilökunnan kanssa haastattelulomakkeen *Haastattelurunko luovaan kuntoutukseen ja vuorovaikutustilanteisiin* (Järvinen 2012), jota ollaan nyt vuonna 2013 testaamassa kotihoidon asiakkaiden kanssa Tampereella.

Palveluohjaus on asiakslähtöistä sosiaali- ja terveysalan asiakastyötä. Prosessissa palveluohjaajat kartoittavat asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palvelutarpeet yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan tarpeisiin etsitään niitä parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjauksessa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisvaltaisesti (Wallin 2013). Sosiaalialalla puhutaan asiakasosallisuudesta: asiakkaat ovat parhaita asiantuntijoita mietittäessä arjessa selviytymistä tukevia auttamisjärjestelmiä ja vaikuttavia palveluita (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303). Sosiaalialan asiantuntija on usein asiakkaan kokonaisvaltaisesta tilanteesta paremmin perillä kuin lyhyempää interventiota toteuttava taiteen ammattilainen. Jos asiakas ei itse kykene ilmaisemaan suoraan tarpeitaan tai tiedosta kuntoutumisensa kehittymistä, hänen kokonaistilannettaan seuraavat ammattilaiset voivat tehdä yhteistyötä asiakkaan tarpeiden selvittämisessä ja voimaannuttavan palvelun räätälöimisessä.

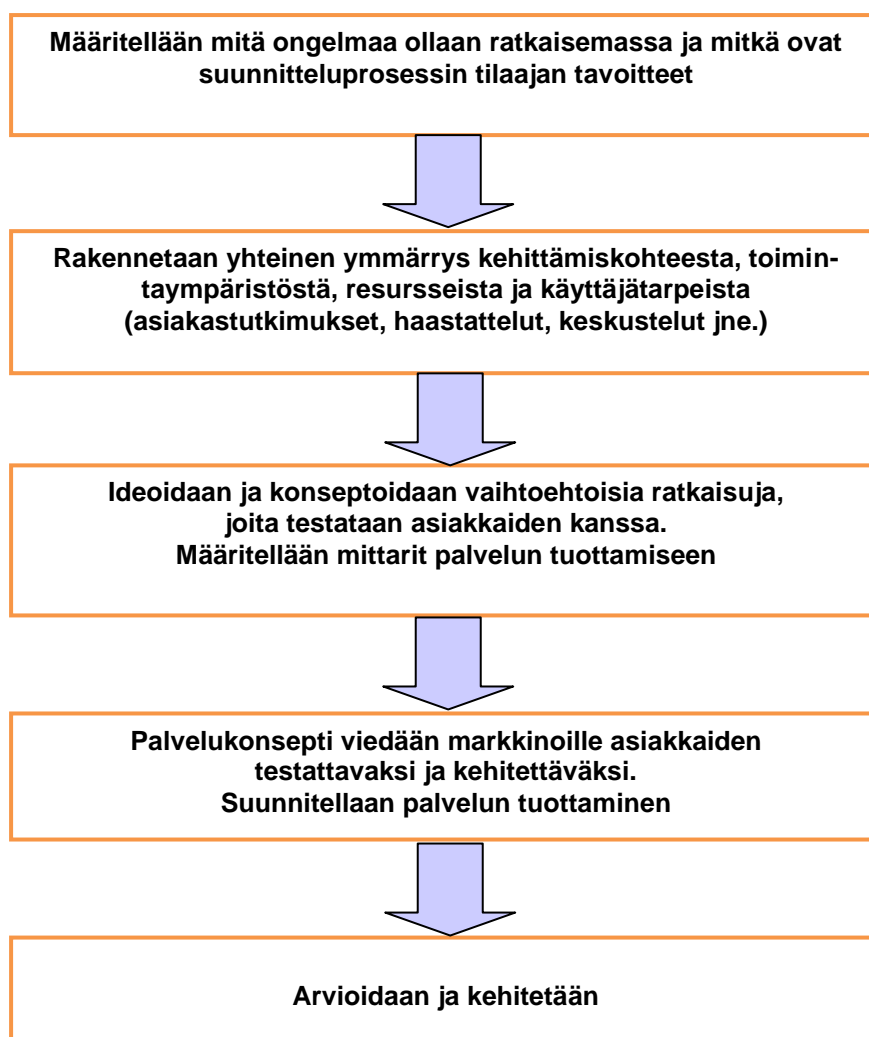
2.3 Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen

”Jos tavoitteena on vuosien lisääminen elämään, on vähintään yhtä tärkeä tavoite elämän lisääminen vuosiin...” (Engström 2013, johdanto).

Kokeakseen elämänsä mielekkääksi, ihmisen tulee voida vaikuttaa itseensä liittyviin asioihin. Haasteena palvelun räätälöinnissä on toiminnan vaikuttavuuden arviointi ja asiakaslähtöisyyteen pyrkiminen silloinkin, kun asiakkaalla ei ole puhekykyä tai kun tämä on heikkokuntainen. Esimerkiksi aivohalvauspotilas ei välttämättä pysty kommunikoimaan kielellisesti lainkaan tai muistisairas henkilö arvioimaan kuntoutumisensa edistymistä itse. Useimmat elämänlaadun mittarit perustuvatkin tuolloin joko hoitohenkilöstön havainnointiin tai läheisten haastatteluun (Huusko & Strandberg & Pitkälä 2006. 31 ja 38). Vastaavissa tilanteissa asiakkaan sekä sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan työntekijän yhteistoimijuus korostuu. Mittarit palvelun laadun arvioimiseksi sekä asiakaspalautteen keruu- ja käsittelymenetelmiin ovat suurelta osin vielä kehitteillä. Ikääntyneille ei ole juurikaan omia elämänlaadun mittareita (mt. 62). Olemassa olevia mittareita tulisi saada vastaamaan paremmin erityisesti ikääntyneiden elämänlaadulle merkityksellisiä osa-alueita, perinteistä terveyteen liittyvää elämänlaatukäsitettä laajemmin (mt.6 ja 33). Elämänlaatumittareiden kehittäminen on vaikeaa, mutta olisi kuitenkin tärkeää löytää työkaluja, joilla voisi osoittaa kuntoutuksen vaikutukset kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (mt. 6 ja 20).

Sosiaalialalla palveluohjaus toimii menetelmänä palveluiden räätälöimiseen. Vastaavasti kulttuurituotannon menetelmänä on käytetty palvelumuotoilua, jolla palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää organisaation toimintaa. (Tuulaniemi 2011, 27; 127–128.) Kulttuurialan palvelumuotoilun tavoitteena on ymmärtää paremmin ihmisiä, heidän elämäänsä ja tarpeitaan (Tuulaniemi 2011, 28; 111). Taiteen ammattilaiset ovat hyödyntäneet palvelumuotoilun menetelmiä suunnitellessaan asiantuntijuutensa perustuvia uusia taiteen palveluja ja tuotekonsepteja sekä tarjonneet yleisölle uusia väyliä taiteen luo (*Magenta*-hanke 2013).

Kuviossa 1 on palvelumuotoiluprosessin vaiheet kuvattuna Juha Tuulaniemen mukaan (2011, 127–130).



Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi Juha Tuulaniemen mukaan (Tuulaniemi 2011)

Sosiaalipuolella puhutaan toiminnan merkityksistä ja kuntouttavalla kulttuuripuolella toiminnan tavoitteista ja hyödyistä. Merkityksiä tarkastelemalla voidaan arvioida toiminnan aikaansaamia muutoksia eli vaikuttavuutta niin yksilöiden kuin yhteisöjen kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. Tämän näkökulman on Pekka Karjalainen (2012) koonnut artikkeliinsa *Realistinen arviointi kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuudesta*. Sosiokulttuurisessa yhteistyössä tavoitteet ja merkitykset parhaimmillaan yhdistyvät toisiaan dynaamisesti täydentäen: tavoitteellisuudella voidaan suunnata toimintaa asiakkaiden erityisiä tarpeita vastaavaksi.

3 KULTTUURISTA HYVINVOINTIA IKÄÄNTYNEILLE

Lyhytkestoisellakin kulttuuriharrastuksella on suuri merkitys yksilön terveyden edistämiseksi, kuten Konlaan havaitsi 30 vuotta kestäneessä, 12 000 ihmistä käsittäneessä lääketieteellisessä väitöstutkimuksessaan (Konlaan, 2001). Suomessa ja Euroopassa on tehty tutkimuksia ja hankkeita, jotka tukevat taiteen käyttöä ikääntyneiden kuntoutuksessa. Musiikkia kuntoutuksen välineenä käytettiin menestyksellisesti *Muistaakseni laulan* -hankkeessa. (Laitinen & Lillandt & Numminen & Kurki 2011.) Luovan toiminnan vaikuttavuutta selvitettiin tieteellisellä tutkimuksella Teppo Särkämön johdolla. Tutkimuksessa ilmeni, että muistisairaiden mieli-ala, ympäristöön orientoituminen ja elämänlaatu paranivat. Erityisesti laulamisella oli hyvinvointia edistävä vaikutus. (Särkämö & Laitinen & Numminen & Tervaniemi & Kurki & Rantanen 2011, 42–43.) Teppo Särkämö on tutkinut myös musiikin käyttämistä neurologisista sairauksista kärsivien potilaiden kuntouttamisessa. Tutkimustulosten mukaan mielimusiikin päivittäinen kuuntelu paransi tarkkaavaisuuden suuntaamista ja kielellisen muistin toipumista sekä vähensi masentuneisuutta ja ahdistuneisuutta (Särkämö 2009).

Taidelähtöistä muistelua on käytetty menetelmänä eurooppalaisessa muistelutyöverkoston hankkeissa. Hankkeita on toteutettu 11:ssä Euroopan maassa. *Remembering Together - Reminiscence Training for Family Carers of People with Dementia* -hankkeissa luotiin muistelun menetelmiä, jotka poikkesivat tavanomaisesta keskusteluun pohjautuvasta muistelusta. (Hohenthal-Antin 2013, 23; European Reminiscence Network 2012.) Myös näissä hankkeissa kävi ilmi, että luovat menetelmät toivat iloa ja edistivät sekä sairaiden että heidän omaistensa elämänlaatua.

Painopiste kuntouttavassa kulttuuritoiminnassa on usein ennaltaehkäisyssä: kuntouttavalla kulttuuritoiminnalla voidaan siirtää tehostetun laitoshoidon tarvetta myöhemmäksi. Kuntouttavaan kulttuuritoimintaan liittyy psykososiaalinen kuntoutus, jolla tarkoitetaan passivoitumisen ehkäisemistä. Käsitukseen sisältyy positiivinen näkökulma vanhuudesta ja vanhuksesta voimavarana, aktiivisena ja arvostettavana oman elämänsä sankarina. (Raitanen 1998, 11.) Huolellisesti suunniteltu ja toteutettu psykososiaalinen ryhmäkuntoutus voi sosiaalisesti aktivoita ja voimaannuttaa myös yksinäisyydestä kärsiviä ikääntyneitä. Yksinäisyyden tunteen lievittämistä tutkittiin Vanhustyön keskusliiton nelivuotisessa psykososiaalisen kuntoutuksen tutkimuksessa. Tutkimus osoitti, että ryhmäkuntoutus vaikutti monella tavalla myönteisesti yksinäisyydestä kärsivien ikääntyneiden elämään. Kuntoutus aktivoi heitä sosiaalisesti ja myönteiset vaikutukset näkyivät osallistujien psyykkisen hyvinvoinnin kohentumisena.

Intervention vaikutuksesta kuntoutukseen osallistujien kognitio parani merkittävästi verrokki-ryhmään verrattuna. Interventoryhmästä 81 prosenttia kokivat itsensä terveeksi. Paraneminen näkyi kautta linjan useissa toisiaan tukevissa muuttujissa yhtä aikaa. Tämä näkyi myös kontrolliryhmää merkitsevästi vähäisempänä terveyspalveluiden käyttönä. Ryhmäkuntoutus vähensi myös sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttökustannuksia. (Vanhustyön keskusliitto 2009a.) Nämä onnistuneet hankkeet osoittavat, miten kuntouttavalla kulttuuritoiminnalla voidaan saada aikaan merkittäviä hyötyjä niin ikääntyneille henkilöille itselleen kuin koko yhteiskunnalle.

3.1 Sosiokulttuurinen yhteistyö ja yhteisötaide

Sosiokulttuurinen toiminta korostaa yksilöllisten ja sosiaalisten prosessien vuorovaikutellisuutta. Se uudistaa ja vahvistaa sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä voimavaroja (Hakonen 2008, 33–34.) Sosiokulttuurista toimintaa, jossa taide- ja hoitoalan ammattilaiset kehittävät laadukkaita palveluita yhteistoiminnallisesti, voidaan kutsua myös yhteisötaiteeksi. Yhteisötaide ei määriy ilmaisutavan kautta, vaan keskeisintä on taiteen tai taiteilijan vaikuttaminen yhteisön parissa osallistamalla sen jäseniä (Sederholm 2000, 192). Yhteisötaiteessa taide ei ole vain yksilön itseilmaisua tai kuvasta yhteiskuntaa, vaan se voi tuottaa uutta tietoa laajemminkin. Tältä pohjalta voidaan luoda toimintamahdollisuuksia muillekin kuin taidealan kentille. (Sederholm 2007, 41.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita utopistista haaveilua täydellisestä yhteiskunnasta, vaan se toteutuu parhaimmillaan konkreettisina toimintamalleina ja -tapoina arkitodellisuudessa (Haapalainen 2007, 75).

Kehittämistyömme perusolettamus on ollut, että sosiaali- ja terveysala sekä kulttuuriala voivat rikastuttaa toistensa toimintakenttiä niin tiedollisesti, käytännöllisesti, laadullisesti kuin taloudellisestikin. Tämä tapahtuu tunnistamalla merkityksiä ja uusia toimintamahdollisuuksia sekä pyrkimällä tavoitteisiin luovan, mutta systemaattisen kehittämisprosessin kautta. Hanna-Liisa Liikasen *Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia* -toimintaohjelmaan vuodelle 2015 kirjattun vision mukaan luovien alojen ja hyvinvointialan tulisi kehittää yhdessä uusia palvelukonsepteja. Ohjelman tavoitteena on myös, että sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattaisiin heidän kulttuuriset tarpeensa. Hoitoyksiköille tulisi saada korvamerkitty määräraha kulttuuritoiminnan edistämiseen. (Liikanen 2010.)

Sosiaali- ja terveysalan kentillä on viime vuosina toteutettu lukuisia taideprojekteja, hankkeita ja tutkimuksia, joiden tulokset osoittavat, että sosiokulttuurisella yhteistyöllä voidaan luoda uusia toimintamahdollisuuksia eri alojen välille. Sosiaali- ja terveysalan taidelähtöisille hankkeille on kuitenkin ollut tyypillistä niiden lyhytkestoisuus (Engström 2013, 39; Liikanen 2010,

38). Toimivien käytäntöjen ja menetelmien jalkauttaminen ei onnistu vain lyhyiden interventioiden kautta. Yksittäisiä projekteja toteuttaessa on vaikeampaa myös osoittaa toteen niiden tuloksellisuus. Yhteisötaiteessa projektien hyödyt eivät ole helposti mitattavissa. Toiminnan taloudelliset hyödytkin ovat pääosin hoitokustannusten ennaltaehkäisyssä. (Haapalainen 2007, 79.)

Luovien menetelmien juurruttaminen edellyttää sosiaali- terveys- ja kulttuurialan opiskelijoiden ja ammattilaisten kouluttamista (Haapalainen 2007, 78; Malte-Colliard & Lampo 2013, 50). Yhteiset koulutukset voivat lisätä eri alojen ammattilaisten välistä ymmärrystä ja mahdollisuuksia monialaisilla rajapinnoilla toimimiselle. Julkisuudessa on puhuttu viime vuosina paljon, että hoitoalalla on työvoimapulaa ja kulttuuripuolella taas työttömyyttä. Kulttuurialan koulutusta ollaan supistamassa nyt vuonna 2013 ja esimerkiksi Tampereen ammattikorkeakoulun kuvataiteen opetusta uhkaa tällä hetkellä lopettaminen. Yhteisötaiteelliset toimintamallit voivat avata taidealojen osaajille työllistymismahdollisuuksia. Yhdistämällä kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalojen osaamista sekä käytännön että hallinnon tasolla, voidaan luoda uusia työllistymis- ja yhteistyömahdollisuuksia molemmille sektoreille. Aiempaa luovempi työympäristö saattaa myös houkuttaa lisää tekijöitä vanhustyöhön liittyville aloille. Positiivinen imago lisää asiakkaiden ja omaisten luottamusta hoitosuhteeseen (Eloranta 2011). Kokemusperäisen tietomme mukaan kuntouttavan kulttuuritoiminnan avulla on mahdollista luoda positiivista imagoa esimerkiksi sairaaloille ja vanhainkodeille, jotka saavat usein julkista kritiikkiä palveluistaan. Luova toiminta voi lisätä myös hoitoalan työntekijöiden hyvinvointia (Engström 2013, 26–27). Henkilöstöressurssien niukkuus ja kiire aiheuttavat kuitenkin hoitohenkilöstölle haasteita niin perushoidon kuin kuntouttavan kulttuuritoiminnan toteuttamiseen (mt., 31–32).

3.2 Soveltava taide ja luova kuntoutus

Soveltavalla taiteella pyritään osallistujien voimaannuttamiseen vuorovaikutuksellisilla menetelmillä. Näitä taidelähtöisiä menetelmiä voivat olla mm. musiikki, kuvataide, tanssi, kirjallisuus, teatteri, valokuva tai vaikkapa sirkus, kosketus, valo, tuoksut ja niiden yhdistelmät. Soveltavassa taiteessa taiteellisena ja toiminnallisena tavoitteena ei ensisijaisesti ole väline tai teos vaan hyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden edistäminen. (Malte-Colliard & Lampo 2013, 5.) Asiakas ei ole luovan toiminnan vastaanottaja vaan toimija (Engström 2013, 7). Erilaisten luovien menetelmien avulla voidaan löytää ratkaisuja esimerkiksi yksilöiden itseilmaisun vahvistamiseksi, tilojen viihtyvyyden lisäämiseksi, ihmisten välisten vuorovaikutuksen vahvistamiseksi tai arjen rikastuttamiseksi. Tässä tutkimuksessa soveltavaksi taiteeksi määritellään myös ammattitaiteilijan toimiminen sosiaalisten prosessien rakentajana ja kehittäjänä.

Tällöin toiminnan toteutusmuotoja ei rajata erillisiin taidelajeihin, ilmaisumuotoihin tai fyysiseen lopputulokseen, vaan teoksena voidaan nähdä koko yhteisöllinen prosessi.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin soveltavaan taiteeseen, jossa taiteilijan ydinosaaminen perustuu kykyyn soveltaa ammattitaitoaan ihmisten hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi, eli yhteisötaiteellisesti. Usein taiteeksi nimetyissä töissä ja teoissa korostetaan yksittäisen henkilön, taiteilijan, luovuuden ja persoonan merkitystä. Korostetun tekijälähtöisyyden sijaan prosessissa on kuitenkin ensisijaisesti kyse ihmiskeskeisyydestä (Haase 2011, 66). Yhteisötaiteilija toimii fasilitaattorina, joka oman elämänkokemuksensa, ihmistuntemuksensa, taiteellisen ammattitaitonsa ja tilannetajunsa pohjalta raamittaa ja kehittää yhteisön tarpeisiin vastaavaa toimintaa osallistujien kanssa, heidän ehdoillaan. Olennaista ei ole määritellä, mitkä osat prosessia ovat taidetta ja mitkä eivät, vaan toimiiko kokonaisuus, vastaako se asetettuihin päämääriin.

Taide juontaa juurensa sanasta taito (Sederholm 2000, 6). Mitä vaativammilla tasoilla ja tavoitteilla taidetta sovelletaan, sitä enemmän vaaditaan taitoa niin taiteilijalta kuin muiltakin yhteisötaiteellisiin prosesseihin osallistuvilta henkilöiltä. Taiteen soveltaminen hoitoalalla edellyttää pitkäjänteistä suunnittelua, osapuolten tutustumista toistensa työhön, yhteisten päämäärien luomista, seuranta ja tahtoa kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti (Malte-Colliard & Lampo 2013, 5). *Tässä hetkessä* -toiminnasta saamamme kokemuksen mukaan kuntouttava kulttuuritoiminta on tuloksellisinta, kun yhteistyö lähtee liikkeelle ikääntyneen asiakkaan sekä sosiaali-, terveys- ja taidealan ammattilaisten vahvuuksista. Kyvykkäinä kohtaaminen mahdollistaa kunnioituksen ja luottamuksen pohjan, jolta on helpompaa käsitellä niin yksilöllisiä kuin yhteisöllisiä ongelmia ja mahdollisuuksia.

Sanalla "taide" viitataan usein taidemaailman määritelmiin ja esteettisiin tai muihin laadullisiin kriteereihin. Toiminnallisella tasolla "taide" voi herättää joissakin kuntoutettavissa osallistujissa ja hoitoalan työntekijöissä epäonnistumisen pelkoa, sillä monet kokevat olevansa taiteellisesti heikkolahjaisia. Päiväkeskuksissa, sairaaloissa ja vanhainkodissa toteuttamiemme *Tässä hetkessä* -hankkeiden aikana olemme tiedustelleet hoitohenkilökunnalta, mitä termiä he käyttäisivät mieluiten kuntouttavasta taidetoiminnasta. Useimmat ovat vastanneet, että viriketoiminta on toimivin nimitys, sillä siihen on helppo suhtautua rennosti. Toisaalta joidenkin sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan ammattilaisten kuin myös ikääntyneiden asiakkaiden korvissa "viriketoiminta" kalskahtaa epämääräiseltä puuhastelulta ilman mielekästä sisältöä ja perusteltuja tavoitteita. Olemme valinneet toiminnan nimityksen tilaajan ja osallistujien toiveen pohjalta. Käytännössä taiteen soveltaminen on ollut usein luontevampaa ilman latautunutta sanaa "taide".

Liikasen *Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia* -ohjelman mukaan hyvinvointia voidaan edistää taidelähtöisesti ennaltaehkäisevässä ja ennakoivassa työssä, osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa sekä psykoterapian apumenetelmänä (Liikainen 2010). Taidelähtöisten menetelmien soveltamisesta käytetään sosiokulttuurisilla ammattikentillä myös muun muassa nimityksiä viriketoiminta, luova toiminta, virikekuntoutus, psykososiaalinen kuntoutus, taidelähtöiset menetelmät ja soveltava taide. Termistön hajanaisuus voi vaikeuttaa viestintää. Dialogi ja yhteistyö sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan välillä vaatii eri toimijoiden käyttämien näkökulmien ja termien ymmärtämistä. *Tässä hetkessä* -kehittämishankkeessa olemme lanseeranneet sosiokulttuurisen yhteistoiminnan käyttöön termin ”luova kuntoutus”. Luovalla kuntoutuksella ei ole rajattuja oppisuuntauksia ja toimintasisältöjä. Luova kuntoutus tarjoaa mahdollisimman laajan viitekehyksen, joka sisältää kirjon menetelmiä yksilöllisten ja yhteisöllisten kykyjen, luovuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Luovaksi kuntoutukseksi luetaan myös esitykset, harrastustoiminta sekä hoitolaitoksissa järjestettävä viriketoiminta. Luovaa kuntoutusta voidaan osittain toteuttaa myös ei-ammattilaisten toimesta, mutta systemaattinen luova kuntoutus toteutuu parhaimmillaan taide- ja sosiaali- ja terveysalojen ammattilaisten yhteistyönä, jossa toimintaa kehitetään, toteutetaan ja arvioidaan yhdessä ikääntyneen asiakkaan kanssa tämän intressit, tarpeet ja voimavarat huomioiden. Ammatillisessa luovassa kuntoutuksessa toiminnalle asetetaan tavoitteita, joiden toteutumista seurataan ja muokataan tilanteen mukaan.

Soveltavan taiteen tekijät tulevat usein eri taidealoilta ja kullakin yksilöllä on omat tapansa toimia yhteistyössä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa. Usein soveltavan taiteen tekijöillä on kuntouttavaan kulttuuritoimintaan tavoitteellinen suhtautuminen. *Voimaa taiteesta* -hankkeen tuottamassa soveltavan taiteen menetelmäoppaassa esitellään lukuisia osallistavia menetelmiä ja toimintaa tarkastellaan siitä näkökulmasta, mitä hyötyä toiminnasta on asiakkaalle. (Malte-Colliard & Lampo 2013.)

3.3 *Tässä hetkessä* -toimintamalli – kokemustieto kehittämistyön pohjana

*Hauska on ollut yhteen tulla
mut' kuitenkin on turha surra
etemme aikaisemmin kohdanneet
mehän olisimme silloin olleet
kokonaan eri ihmisiä
aivan toisenlaisia*

*Olemme sellaisina tässä ja nyt
miksi elämä on meidät tehnyt*

Ote *Tässä hetkessä* -kurssilaisen, Salme Koiviston, kirjoittamasta kronikasta vuodelta 2005

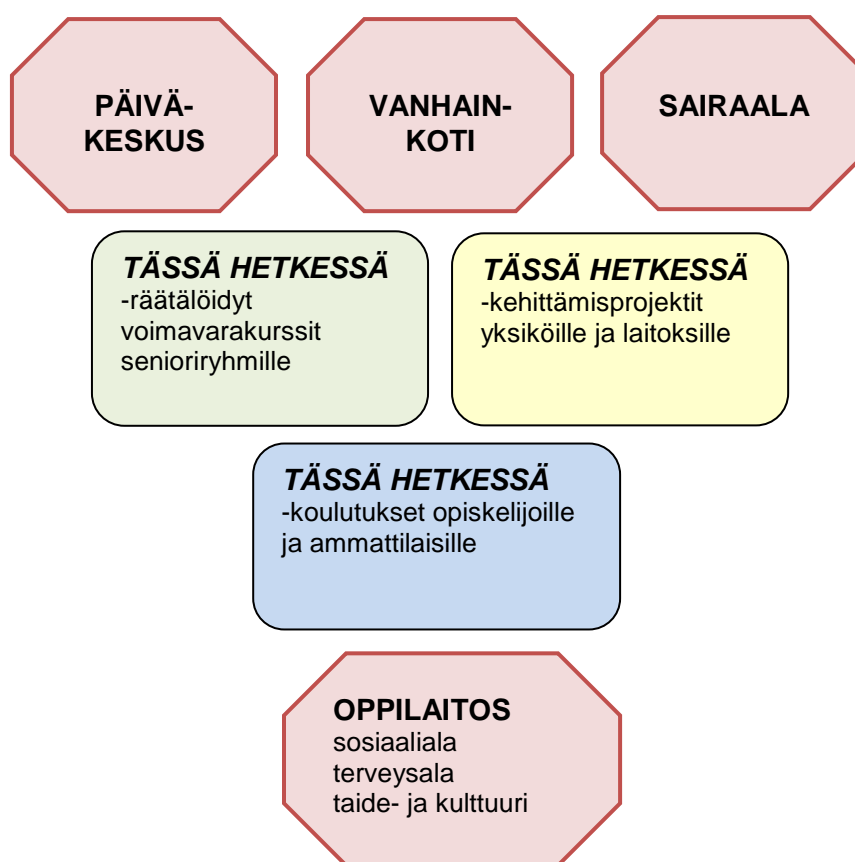
Edeltävästä *Tässä hetkessä* -pilottiin osallistujan kurssiryhmälle kirjoittamasta kronikasta voi päätellä, että julistekurssi tarjosi osallistujille mahdollisuuden kohdata itsensä, toisensa ja nyky-hetkensä syvällisesti. Vaikka kurssin tuloksena syntyi Elorannan ohjauksessa asiakkaiden toteuttamia julisteita, merkityksellisintä oli osallistujien kertoma kuulluksi ja nähdyksi tulemisen voimaannuttava kokemus.

Taidetoiminta tarjoaa luovalle prosessille kanavan. Taiteellinen työskentely voi muodostua hoitavaksi ja rentouttavaksi kokemukseksi, jolla ihminen saa kontaktin kehonsa tuntemuksiin ja muistoihinsa juuri kyseisessä hetkessä. Kinesteettinen luova toiminta voi stimuloida liiketoiminnan oikeaa järjestystä aivoissa, sekä tukea tunteiden ilmaisua, mistä on hyötyä muun muassa muistisairaiden ja halvauspotilaiden kuntoutuksessa. (Rankanen 2007, 68.) Jos ihminen ei tunne kiinnostusta maailmaan tai koe voivansa olla aktiivinen osa sitä, hän eristäytyy itseensä (Csikszentmihalyi 1990, 439). Luova toiminta tukee yhteyttä itsen ja maailmaan.

Kehittämistyömme pohjana on ollut ikääntyneiden päiväkeskuksissa ja laitoksissa toteutetut sosiokulttuuriset interventiot. Näitä on toteutettu *Tässä hetkessä* -toiminnassa Tampereen kaupungin kulttuuripalveluiden ja *Kulttuurikaari*-hankkeen tuottamina vuodesta 2008. *Kulttuurikaari* oli osa valtakunnallista *Ikäkaste* -hanketta. *Tässä hetkessä* -palveluja on pilotoitu Tampereella päiväkeskuksissa, sairaaloissa ja vanhainkodissa sekä ammatillisissa koulutuksissa erittäin positiivisin tuloksin. *Tässä hetkessä* -sisällöt on luotu systemaattisen kehittämistyön kautta moniammatillisessa yhteistyössä. Luovaa kuntoutusta toteuttaville *Tässä hetkessä* -palveluille asetettuja yhteisiä tavoitteita ovat ikääntyneiden asiakkaiden sekä henkilöstön tyytyväisyyden ja osaamisen lisääminen räätälöidysti.

Eloranta toimii *Tässä hetkessä* -toiminnan sisällöntuottajana tarjoten luovaan kuntoutukseen liittyviä kehittämis-, ohjaus- ja koulutuspalveluita. *Tässä hetkessä* -toiminnasta ollaan luomassa pysyvää toimintamallia Tampereen kaupungille, joka on työn tilaajaorganisaatio. Tampereen kaupungin Ikäihmisten palvelujen lautakunta on ottanut *Tässä hetkessä* -palvelun kehittämisen jokavuotisen rahoituksen piiriin vuonna 2008 koordinaattori Tarja Järvisen aloitteesta. Eri palvelutuotteilla on olemassa sovittu hinta, joka maksetaan asiantuntijapalkkioina. *Tässä hetkessä* -toiminnassa on toteutettu erilaisia hankkeita, joissa Eloranta on hoitoalan ammattilaisten kanssa osallistanut ikäihmisiä luovaan kuntoutukseen päiväkeskuksissa, sairaaloissa ja vanhainkodissa. Osassa hankkeita toiminnalla on kehitetty moniaistista menetelmiä ja välineistöä puhekyvyttömiäkin ikäihmisten osallistamiseksi ryhmätoimintaan.

Hoitotyöntekijöiltä keräämämme tiedon mukaan, usein heikkokuntoisimmat muistisairaavat ja aivohalvauspotilaat tai puhekyvyttömät vuodepotilaat eivät pääse tasapuolisesti osallisiksi kulttuuripalveluista. Siksi *Tässä hetkessä* -toiminnalla tuotetaan vuorovaikutteisia luovia menetelmiä kaikenkuntoisten asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Tämä toteutuu toiminnan asiakaslähtöisellä räätälöinnillä. Luovien menetelmien avulla hankittu tieto asiakkaiden mieltymyksistä ja kyvyistä edistää hoitajien kykyä soveltaa ammattitaitoaan yksilö- ja tilannekohtaisesti (Engström 2013, 30). *Tässä hetkessä* -palveluihin kuuluvilla *Viriketoiminnan kehittämisprojekteilla* mahdollistetaan myös laitosten koko kuntouttavan kulttuuritoiminnan kokonaistilanteen arviointi sekä menetelmien ja käytäntöjen kehittäminen. Seuraavassa kuviossa on *Tässä hetkessä* -palvelujen sisällöt ja kohdelaitokset:

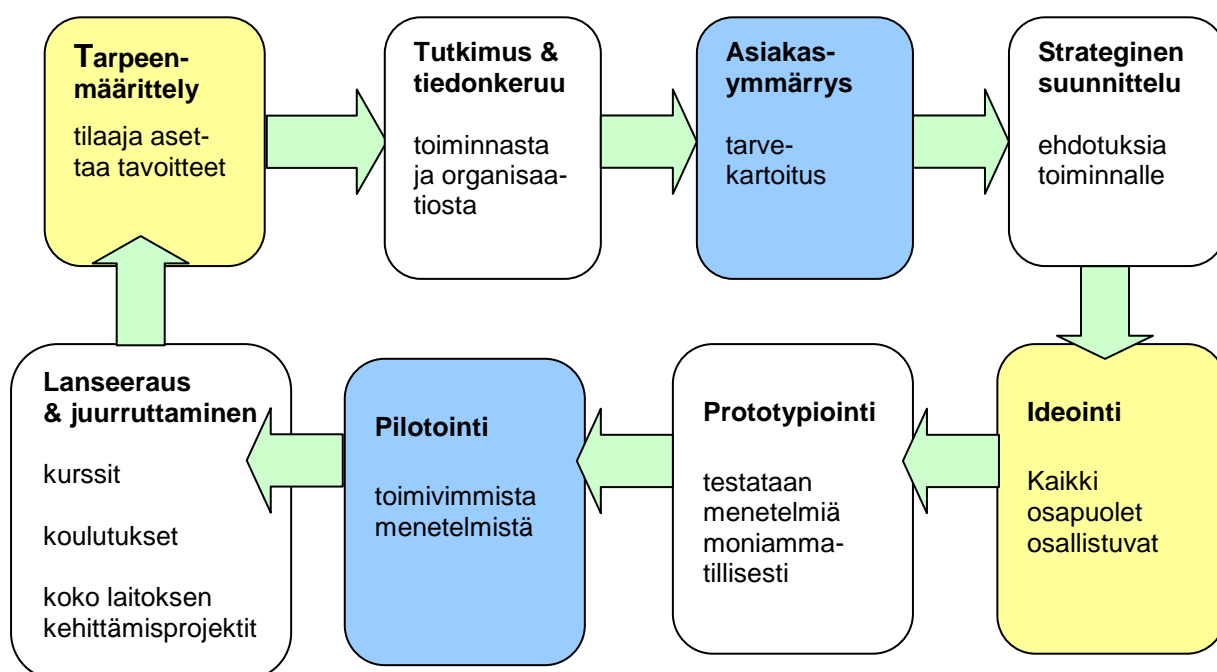


Kuvio 2. *Tässä hetkessä* -palvelujen sisällöt ja kohdelaitokset

Vuonna 2008 toteutettiin Tampereen kaupungin kulttuuripalveluiden tuottamana *Tässä hetkessä* -voimavarakurssit ikääntyneiden ryhmille päiväkeskuksissa (Tammelan päiväkeskusset Annikki, Kyllikki, Kullervo ja Pappilanpuiston päiväkeskus). Myönteisten kokemusten perusteella toimintaa päätettiin laajentaa laitospuolelle; 2010 toteutettiin ensin *Tässä hetkessä* -pilotit Kaupin sairaalassa ja Koukkuniemen vanhainkodissa. Onnistuneita pilotteja seurasi koko laitoksen toimintaa koskevat *Viriketoiminnan kehittämisprojektit* Kaupin ja

Rauhaniemen sairaalassa sekä Koukkuniemen vanhainkodissa 2011. Liitteen 4 prosessi-kaavio avaa *Tässä hetkessä* -palvelujen tuotannollisen kehityskaaren.

Tavoitteiden saavuttamiseksi ja laadun varmistamiseksi kaikista *Tässä hetkessä* -palveluista kerätään palautetta niin suunnittelu- ja toteutusvaiheessa kuin lopuksi. Palaute ohjaa prosessia, niin että kurssveja, koulutuksia ja kehittämisprojekteja voidaan muokata räätälöidysti, asiakaslähtöisesti. *Tässä hetkessä* -toimintamallissa palaute ja arviointi kulkevat koko prosessin ajan sekä operatiivisen että hallinnollisen tuotannon kautta. *Tässä hetkessä* -mallissa korostuu myös dokumentoinnin merkitys. Näin saadaan varmistettua, että palvelun tuloksellisuus ja laatu kehittyvät jatkuvasti. Näin palvelut tulevat myös näkyviksi. Kehittämistyö *Tässä hetkessä* -palveluissa toteutuu seuraavasti:



Kuvio 3. *Tässä hetkessä* -palveluiden kehittämisprosessi palvelumuotoilumenetelmällä

Soveltuvimpia sisältöjä juurrutetaan hoito- ja asiakastyön arkeen hoitoyksikön oman henkilöstön toteuttamana. Tarvittaessa asiakkaille voidaan toteuttaa räätälöityjä jatkokursseja ja henkilöstölle luovan kuntoutuksen lisäkoulutusta. Toimivimmista menetelmistä taiteilija voi kehittää ohjaussisältöjä ja välineistöä, joita tuottaja voi tilata häneltä lanseerattaviksi myös muihin yksiköihin tai laitoksiin. Lyhytkestoisimman pilotin kautta tuottaja ja taiteilija voivat yhdessä hoitoyksikön esimiesten kanssa arvioida tarpeen pitkäjänteisemmän *Viriketoiminnan kehittämisprojektin* toteuttamiseksi. Kun toimintamuodoksi on valittu *Viriketoiminnan kehittämisprojekti*, taiteilija voi koostaa hoitoyhteisön yhteiseksi työvälineeksi *Viriketoimintakansion*,

josta selviää laitoksen tarjoamat kuntouttavat kulttuurisisällöt, olemassa oleva välineistö, sekä menetelmäohjeita luovan kuntoutuksen ohjaamiseen niin sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan ammattilaisille kuin omaisille ja vapaaehtoisille.

Tässä hetkessä -mallissa toimintaa toteutetaan myös opetus- ja koulutustyöllä. Eloranta on opettanut luovan kuntoutuksen menetelmiä ja yhteisötaidetta sosiaali- ja terveysalan sekä taiteen opiskelijoille Tampereen ammattiopistossa ja Tampereen ammattikorkeakoulussa sekä kouluttanut vanhustyön ammattilaisia eri tahoilla vuodesta 2006. *Tässä hetkessä* ei ole vain kolmen palvelutuotteen kokonaisuus. Sen osa-alueet kehittävät toisiaan ja koko toimintakenttää jatkuvasti. *Tässä hetkessä* -toiminnan kautta toteutettu kehittämistyö edistää kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalojen välistä yhteistyötä niin toiminnallisesti kuin hallinnollisesti.

3.4 Case: Kaupin sairaala – osaston pilotista laitoksen kehittämisprojektiksi

”Ajatella, me saadaan tanssia täällä sairaalassa, vaikka me ollaan potilaita!”

Muistisairaalan vuodepotilaan kommentti

Luovat menetelmät, kuten tässä esimerkissä tanssi, voivat tarjota potilaan monotoniseen arkeen elämyksen. Tuttu musiikki, tanssiliikkeet ja kosketus voivat nostaa esiin muistoja ja tunteita. Tanssihetken mahdollistaminen vuodepotilaalle ei vaadi paljon aikaa. Silti kokemus voi olla merkityksellinen niin tanssittajalle kuin tanssittavallekin.

Valitsimme kehittämistyön tietoperustan case-esittelyyn Kaupin sairaalassa toteutetun, *Tässä hetkessä* -toimintamalliin perustuvan, osastokohtaisen pilottiprojektin ja siitä seuranneen koko laitoksen *Viriketoiminnan kehittämisprojektin*. Case osoittaa, miten yhteisötaiteellisen intervention kautta voidaan toteuttaa luovaa kuntoutusta ja kehittää hoitolaitoksen perustointaa tukevia menetelmiä, välineistöä ja käytäntöjä hoitoyhteisön kanssa. Pilotista kehittämisprojektiksi toteutunut prosessi myös täytti kaikki sille asetetut tavoitteet, joten case valottaa *Tässä hetkessä* -toiminnan prosessimallin toteuttamista käytännössä. Case Kaupin sairaala esittelee sosiokulttuurisen kehittämistyön sovellettavan toimintamallin laitosympäristössä ensin yhdellä osastolla ja sitten koko laitoksessa.

3.4.1 *Tässä hetkessä* -pilotti vuodepotilaille osastolla 2A

Valtakunnallisen *Ikäkaste – Äldre-Kaste* -hankkeen (2009–2011) tehtävänä oli kehittää Väli-Suomen alueella sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksen mukaista vanhustenhuoltoa. *Kasteen* osana käynnistyi *Kulttuurikaari*-hanke. *Kulttuurikaaren* tavoitteena oli kehittää

taidelähtöisiä menetelmiä laitoksissa asuvien ikäihmisten itseilmaisun, viihtyvyyden ja vuorovaikutuksen vahvistamiseksi sekä juurruttaa toimivia malleja hoitotyön arkeen. *Kulttuurikaari* tuotti syksyllä 2010 *Tässä hetkessä* -pilottiprojektin Kaupin sairaalassa Tampereella 3.8.–30.9.2010. Toiminnan suunnittelusta ja ohjauksesta vastasi taiteilija Minna Eloranta yhteistyössä hoitajien kanssa. Tarja Järvinen oli mukana *Kulttuurikaaren* ohjausryhmässä. *Kulttuurikaaren* koordinaattorina toimi Elina Willberg. (Ikäkaste 2013.)

Kaupin geriatrinen sairaala tarjoaa hoito-, tutkimus- ja kuntoutuspalveluja tamperelaisille vanhuksille ja pitkäaikaissairaille. Sairaalassa toimii seitsemän vuodeosastoa ja poliklinikka. *Tässä hetkessä* -pilottiprojekti päätettiin toteuttaa osastolla 2A, jossa oli yhteensä 41 potilasta. Kohderyhmäksi valittiin hoitajien ehdotuksesta viisi parempikuntoista ja viisi heikkokuntoista muistisairasta potilasta eri huoneista. Eloranta vastasi toiminnan suunnittelusta ja ohjauksesta. Osasto 2A:n hoitajat osallistuivat toiminnan suunnitteluun, ohjaukseen ja arvioitiin koko pilotin ajan. *Tässä hetkessä* -pilotin suunnittelussa otettiin huomioon niin laitossympäristön erityisvaatimukset kuin potilaiden ja heitä palvelevan hoitoyhteisön toiveet. Hoitoyhteisön ja taiteilijan monialaisella yhteistyöllä varmistettiin toiminnan mielekkyys ja kuntouttavuus osallistujille. Samalla kehitettiin hoitohenkilökunnan käyttöön luovan kuntoutuksen menetelmiä tukemaan heikompikuntoistenkin potilaiden kokonaisvaltaista kuntoutusta.

Potilaat ja heidän tarpeensa tuntevat hoitajat toimivat taiteilijan ohjaustyöparina. Eloranta ja hoitajat arvioivat ja ideoivat toimintaa keskustellen. Potilaiden toiveita ja palautetta kerättiin suullisesti tuokioiden aikana. *Tässä hetkessä* -pilotissa testattiin luovia menetelmiä monipuolisesti, kaikki aistit huomioiden. Näin saatiin kehitettyä sairaalaan soveltuvia, viihtyvyyttä lisääviä ja vuorovaikutusta tukevia välineistöjä ja toimintamuotoja. Kymmeneltä osallistuneelta hoitajalta ja osastonhoitajalta pyydettiin toiminnan lopuksi kirjallinen palaute. Osallistuneet hoitajat kertoivat olleensa yllättyneitä siitä, että vuodepotilaista löytyi paljon piilossa ollutta kyvykapasiteettia. Erityisenä löytönä nousi, miten musiikkia, liikettä ja keskustelua yhdistävä toiminta nosti potilaiden vireystilaa ja jopa vahvasti muistia. Kerran syvästi muistisairas vuodepotilas alkoi tanssia käsillään jo taiteilijan nähdessään, vaikka edellisestä käynnistä oli viikko eikä musiikki edes soinut. Elämys tanssihetkestä oli jättänyt vanhukselle muistijäljen ja halun toiminnan jatkumiselle.

Kaupin sairaalan osasto 2A:n *Tässä hetkessä* -pilotti sisälsi seuraavia luovan kuntoutuksen menetelmiä: 1. keskustelua potilaita kiinnostavista aiheista, 2. laulua, 3. musiikin kuuntelua, 4. valokuvausta ja kuvia, 5. kirjoittamista, 6. aromaterapeuttisia tuoksuja, 7. koskettamista ja 8. tanssia. *Kulttuurikaari* tarjosi välineistönä 30 fleeehuopaa ja aromaterapeuttisia tuoksuja.

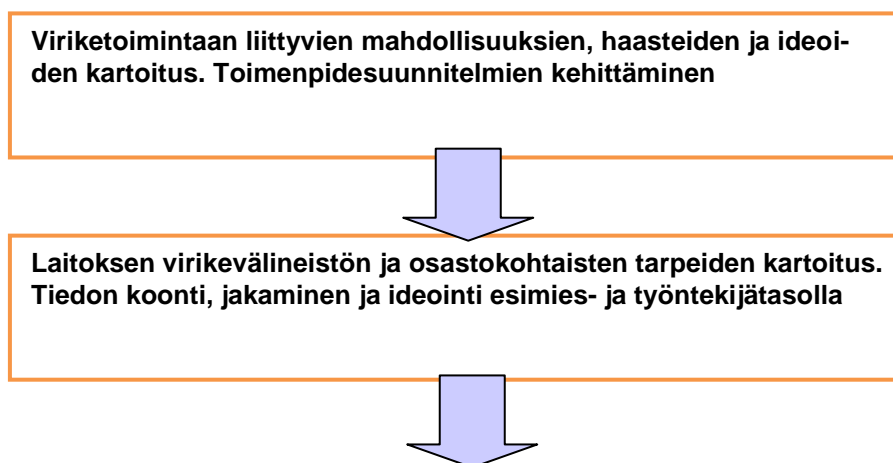
Koska sairaalassa ei ollut aiemmin toteutettu vastaavaa projektia, tärkeä osa *Tässä hetkessä* -pilotin pohjatyötä oli yhteyksien luomista ja toiminnan raamien selvittämistä. Henkilömuutokset vaikeuttivat viestintää. Varsinainen luovan kuntoutuksen ohjaaminen ja testaaminen oli mahdollista vasta, kun uusi osastonhoitaja saatiin projektin yhteyshenkilöksi. Suurimpana haasteena oli se, että sairaalassa oli lähes jatkuva henkilöstöpula. Kokemuksemme ja hoitajien palautteen mukaan luovien menetelmien avulla hoitoa voisi kehittää yksilöllisempään ja laitostumista ehkäisevämpään suuntaan, mutta tämä edellyttäisi sitä, että henkilöstöresurssit olisivat riittävät. (Eloranta 2010.)

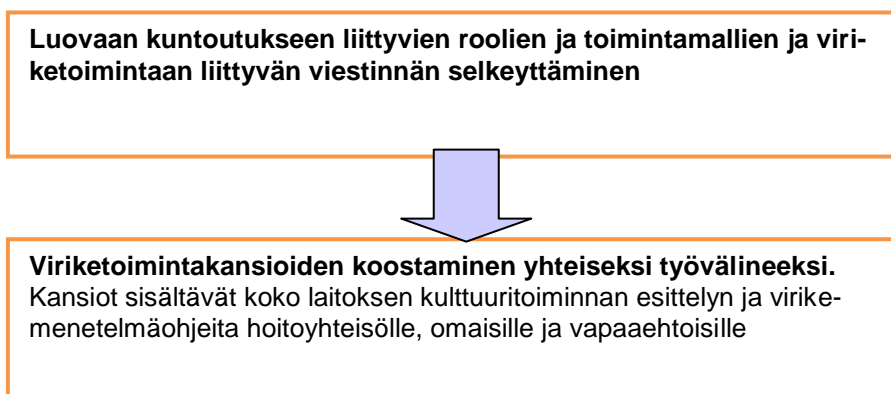
3.4.2 Kaupin sairaalan *Viriketoiminnan kehittämisprojekti*

Hoitajien kirjallisen palautteen perusteella kokemukset *Tässä hetkessä* -pilotista olivat erittäin positiivisia. Kaupin sairaala jatkoi yhteistyötä *Kulttuurikaari*-hankkeen kanssa koko sairaalan viriketoiminnan kehittämiseksi sekä juurruttamiseksi osastojen hoitotyön arkeen. *Viriketoiminnan kehittämisprojekti* toteutettiin Kaupin sairaalassa 17.1.–11.3. 2011. Toiminnan suunnittelijana toimi taiteilija Minna Eloranta ja koordinaattoreina sairaalasta vastaava osastonhoitaja Kirsti Taskinen ja *Kulttuurikaaresta* Elina Willberg. *Viriketoiminnan kehittämisprojektin* tavoitteita:

- saada luova kuntoutus osaksi ikääntyneiden kokonaisvaltaista hoitoa laitoksessa
- tukea kulttuuri- ja hoitopalveluiden räätälöintiä kaikenkuntoisille asiakkaille
- kehittää kuntoutusmenetelmiä hoitotyön arkeen moniammatillisessa yhteistyössä
- edistää asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointia

Viriketoiminnan kehittämisprojektin vaiheet näkyvät seuraavassa prosessikaaviossa:





Kuvio 4. Kaupin sairaalan Viriketoiminnan kehittämisprojektin prosessi Juha Tuulaniemen mallin pohjalta (Tuulaniemi 2011, 130)

Kaupin sairaalan *Viriketoiminnan kehittämisprojektiin* osallistuneilta viriketoiminnan ohjaajilta ja hoitajilta kerättiin projektin lopussa kirjallinen palaute. Hoitajilta kysyttiin, mitä hyötyä he kokivat *Viriketoiminnan kehittämisprojektista* olleen:

"Auttoi minua selkiyttämään omaa työtäni ja on tuonut sitä (luovaa kuntoutusta) esille osana laadukasta potilaiden hoitoa."

"On saanut "luvan" kanssa olla luova työssään ja toteuttaa itseään."

Hoitajat kertoivat palautteessaan projektin selkiyttäneen heidän työtään sekä antaneen uusia näkökulmia, suuntaa ja sisältöä sosiaaliselle kuntoutukselle sekä selkiyttäneen luovan toiminnan tavoitteita. Mielekkääksi koettiin myös mahdollisuus toteuttaa työtä luovasti ja nauttia siitä. Hoitajat kokivat, että luova toiminta auttaa heitä jaksamaan työssään paremmin. Hoitajilta kysyttiin myös mitä hyötyä *Viriketoiminnan kehittämisprojektista* on ollut Kaupin sairaalan toiminnalle:

"Viriketoiminnan merkitys on noussut esille ja tullut yleiseen tietoisuuteen myös sairaalamailmaan. Se on nostanut vahvasti esille sosiaalisen kuntoutuksen tarpeellisuuden osana potilaitten kokonaisuhoitoa."

Hoitajat kirjoittivat kokeneensa hyväksi, että olevassa olevan välineistön sekä materiaalitarpaiden kartoituksen avulla virikemateriaalia voidaan hyödyntää entistä paremmin. Projektin aikana Kaupin sairaalaan luotiin sairaalan omasta aloitteesta viriketoiminnan toteuttamiseen

erillinen tila, *Virkku*. Kehittämistyön aikana selkeytettiin viestintää, ja aiemmin yksin työskennelleen askartelunohjaajan kanssa yhteistyössä viriketoimintaa tuli kehittämään ja toteuttamaan kaksi virikekuntoutukseen erikoistunutta hoitajaa. Hoitajien mukaan *Viriketoiminnan kehittämisprojekti* auttoi tiivistämään yhteistyötä muiden ammattiryhmien kanssa. Luovan kuntoutuksen avulla voidaan edistää omaistenkin luottamusta ikääntyneiden yksilölliseen hoitoon sekä vahvistaa hoitolaitosten positiivista julkisuuskuvaa:

”Talo on saanut hitusen uutta ryhtiä, jonka näkeminen ja kuuleminen kulkeutuu herkästi omaisten mukana talon ulkopuolelle.” (Eloranta 2011.)

Kaupin sairaalan *Viriketoiminnan kehittämisprojekti* täytti tavoitteensa. Luova toiminta on toivotusti jäänyt kiinteäksi osaksi laitoksen omaa arkea ja hoitoyhteisö kehittää sitä jatkuvasti itse.

4 KEHITTÄMISTYÖN SYVENTÄMINEN TUTKIMUKSELLA

Organisaationa kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikatoimijat sekä sosiaalialan toimijat ovat oppimisen tiellä. Olemme luomassa uudenlaista tapaa tuottaa palvelua ikääntyneille tamperelaisille. Jotta onnistumme aikeissamme, on meidän kuultava toimintaan liittyviä osapuolia. Näitä sidosryhmiä on monia kuten, tilaajataho, kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen ja sosiaali- ja terveystalvelujen työntekijät ja asiakkaat. Tutkimuksellisen syvyyden kannalta laajensimme tutkittavia kohteita *Tässä hetkessä* -toiminnasta niihin sosiokulttuurisiin pilotteihin, joita tutkimuksen aikana toteutettiin Tampereen kaupungin kotihoidon ja psykiatrian poliklinikan asiakkaille. Olimme molemmat mukana näissä piloteissa, ja on luontevaa, että otimme näiden pilottien kokemukset huomioon tutkimuksessamme kooten ja analysoiden aineistoa loppuraporteista.

Keräsimme palautetta toteutettujen pilottien kokemuksista saadaksemme tietoa toiminnan vaikuttavuudesta. Vaikuttavuuden ymmärtäminen on haastavaa ja perinteinen ymmärrys on mittaamiskeskeistä (Pohjola & Kemppainen & Väyrynen 2012, 347). Pelkkään määrälliseen mittaamiseen keskittyvä tutkimus saattaa sivuuttaa ihmisten kokemuksista ja merkityksistä rakentuvan tiedontuottamisen (mt., 350). Analysoimme tutkimuksessamme sosiokulttuuristen palvelujen vaikuttavuutta inhimillisen vaikuttavuuden (mt., 350), näkökulmasta. Saimme inhimillisen vaikuttavuuden näkökulman arvioimalla interventioiden vaikutuksia asiakkaiden itsensä, ryhmänohjaajien, kotiin vietävää kulttuuritoimintaa toteuttaneiden taiteilijoiden sekä

palvelun tuottajan ja asiakasohjaajien kommentoimina. Mervi Rajahonka käyttää inhimillinen vaikuttavuus -termin sijaan käsitettä vaikuttavuustarina (Rajahonka 2013, 6). Rajahongan mukaan vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään ymmärtämään kokonaisuus, joka rakentuu tulosten, vaikutusten ja sen prosessin kautta, jota kautta vaikutukset syntyvät. Näitä prosesseja Rajahonka kuvaa vaikutusprosesseiksi ja käytännön esimerkit tulevat esiin vaikuttavuustarinoiden myötä. Vaikuttavuuden arvioinnissa Rajahongan mukaan on tärkeää määritellä ensin, miksi ja ketä varten arviointia tehdään. (Rajahonka 2013, 2–7.)

Asiakaskohtaisen sosiaalityön tavoitteena on muutoksen aikaansaaminen ihmisen kriisiytyneessä elämäntilanteessa (Pohjola & Kemppainen & Väyrynen 2012, 348). Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen tarvitsee räätälöityä palvelua elämänhallintansa tueksi. Omassa tutkimuksessamme arvioitiin kuntouttavan kulttuuritoiminnan vaikuttavuutta. Tavoitteena oli löytää ne hyvät käytännöt, jotka luovat positiivisen muutoksen asiakkaalle. Rinnakkaisten pilottien kokemusten lisäksi saimme kehittämistyön kannalta tärkeää tietoa palveluohjauksesta vastaavilta kotihoidon asiakasohjaajilta. Asiakasohjaajien asiantuntemusta palvelun kehittämiseen emme ole kulttuuripuolella aiemmin hyödyntäneet. Aikaisempaa käytäntöä kokonaisvaltaisesta tiedonvaihdosta ei ole ollut.

Tuottamisen ja hallinnollisten rakenteiden osalta vertailimme Jyväskylän kaupungin kulttuuri-toimen hoitolaitoksiin tarjottavan *Taideapteekki*-kulttuuripalvelun tuottamisen mallia. Näkökulmat, joita tutkimuksellisessa osuudessa selvitimme, olivat: 1. tuottamisen kokonaisuus, 2. asiakasohjaus, 3. räätälöity kulttuurisisältö sekä 4. moniammattillinen ja poikkiallinen toteuttamistapa. Tutkimuksen avulla lähdimme etsimään ratkaisuja, joilla luovat menetelmät saataisiin vahvemmin käyttöön ikääntyneiden kuntouttavaan hoitopalveluun. Etsimme ratkaisuja toiminnan tavoitteiden asetteluun, seurannan ja kehittämisen yhteismitallistamiseksi. Palvelun kehittämisen ja tulevaisuuden tutkimuksen kannalta on tärkeää, että toiminnasta saadaan kerättyä vertailukelpoista tietoa.

Laadimme prosessikartan kehittämistyömme etenemisestä (Liite 1). Prosessikartasta näkyy kronologinen tutkimuksen eteneminen ja menetelmät, joilla tietoa on hankittu. Tällainen toimintatapa yhteisen opinnäytetyön tekemisessä tuki työnjakoa ja tiedon jäsentämistä. Prosessikartassa mainitaan olemme toteuttaneet toimenpiteet: 1. yhdessä, jolloin toimimme fyysisestikin samanaikaisesti työparina, 2. molemmat, jolloin molemmat toimivat itsenäisesti tahollaan samaan asiaan liittyen, tai 3. kumpikin tahoillaan eri aihepiiriin tai sisältöön paneutuen.

Valitsimme tutkimuksen lähestymistavaksi konstruktivisen tutkimuksen, jossa tavoitteena on saada käytännön ongelmaan teoreettisesti perusteltu ratkaisu (Ojasalo & Moilanen & Ritalah-ti. 2009, 65). Tutkimukselliset menetelmämme olivat workshop (*Timantti*-työryhmän tuotteis-tamispajat), aineistoanalyysi (omien *Tässä hetkessä* -palveluiden ja rinnakkaisten pilottien), haastattelu (asiakasohjaajat, palvelukeskuksen edustajat), kysely (palveluohjaajat) ja ver-taisarviointi (Jyväskylän *Taideapteekki*).

4.1 Case: *Timantti*-ryhmän tuotteistamispajat

Tampere oli onnekas, kun Tampereen *Kulttuurikaari* valittiin yhdeksi sosiaali- ja terveysteräminis-teriön *Kaste*-ohjelman osahankkeeksi vuonna 2009. Ministeriön rahoitus mahdollisti jo alka-neen kulttuuripalvelujen *Tässä hetkessä* -kehittämistyön laajentumisen vanhainkoti- ja laitok-sissa olevien ikäihmisten pariin. Ilman valtakunnallista rahoitusta kehittämistyö olisi ollut laa-juudeltaan paljon suppeampaa ja luultavasti edennyt hitaammin. *Kulttuurikaari*-hankkeen ideana oli viedä avopuolen kulttuuri- ja liikuntapalveluista käytäntöjä laitosmaailmaan. Hank-keen tavoitteeksi määriteltiin uudenlaiseen monituottajuuteen perustuvan, kulttuuria ja liikun-taa korostavan toimintamallin kehittäminen niin kotona asuvien kuin ympärivuorokautisessa hoidossa olevien ikäihmisten elämänlaadun kohentamiseksi (Willberg 2011). *Kulttuurikaari* -hankkeen projektisuunnittelijana toimi Elina Willberg. Ohjausryhmässä oli edustettuna kau-pungin kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköt, ympärivuorokautisen hoidon tuotantoyksiköt sekä avopalveluista kotihoito (mt., 9). Kulttuuripalvelut-yksikön edustajana ohjausryhmässä toimi Tarja Järvinen.

Järvisen ehdotuksesta *Kulttuurikaaressa* ryhdyttiin toteuttamaan eri taidealojen sosiokulttuu-risia pilotteja. Ehdotuksen takana oli ajatus, että pilottien avulla saataisiin tietää, mitkä sisällöt toimivat ja mitkä eivät, kuten aiemmin olimme selvittäneet *Tässä hetkessä* -toiminnassa. Toi-saalta pilottien avulla löytyisi paras tapa toimia yhteistyössä hoitoyksiköiden kanssa. Aikai-sempaa kokemusta sosiokulttuurisen toiminnan tuottamisesta hoitolaitoksiin ei kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköillä ollut. Ainoastaan laitoskirjastolla oli perinteet yhteistyöstä hoitolaitosten kanssa. Hoitolaitokset tuottivat virike- ja kulttuuritoimintaa itsenäisesti ilman poikkihallinnollis-ta yhteistyötä. *Kulttuurikaaren* tavoitteena oli rakentaa siltaa hoitoalan ja kulttuurialan toimi-joiden välille, mikä toteutuikin toivotusti.

Jotta *Kulttuurikaaren* aikana kehitetyillä kulttuurisisällöillä ja tuottamisen mallilla olisi tulevai-suutta hankerahoituksen päätyttyäkin, laadittiin ikäihmisten kulttuuri- ja liikuntapalvelujen tilaajan ja tuottajan välinen kehittämissuunnitelma vuosille 2012–2014 (Ikila 2012). Kehittä-missopimus vahvistettiin viranomaispäätöksellä. Kaikkien päätökseen sitoutuneiden

osapuolten näkemyksenä oli, että hyvinvointia edistävät kulttuuripalvelut on vakiinnutettava kiinteäksi osaksi ikäihmisille suunnattuja palveluja. Kehittämissopimuksessa asetettiin tavoitteiksi, että ikäihmisille hankittavat kulttuuri- ja liikuntapalvelut tulevat perustumaan monipuoliseen soveltamiseen, hyvinvointivaikutuksiin perustuvaan tuotteistukseen ja toimivaan sopi-musyhteistyöhön. (Ikila 2012.) Asetetut tavoitteet saavutettaisiin kohdentamalla resursseja ja toimintatapoja uudelleen. Tällä kehittämistyöllä tavoiteltiin laajaa vuoropuhelua ja osaamisen yhdistävää yhteistyötä osapuolten välille. Toimintaan ei tulaisi osoittamaan ulkopuolista rahoitusta, vaan kustannukset sisältyisivät vuosittaisten palvelusopimusten rahoitukseen. (mt.) Tilaajan ja tuottajan välisen kehittämistyön tuloksilla Tampereen kaupunki toteuttaa valtakunnallista *Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia* -toimintaohjelmaa (mt.; Liikanen 2010).

Kehittämistyötä ryhtyi koordinoimaan ikäihmisten palvelujen tilaajayksikkö. Palvelujen sisältöihin liittyvästä kehittämistyöstä vastasivat kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen tuotantoalueen yksiköt yhteistyökumppaneinaan avopalvelujen ja laitoshoidon yksiköt (Ikila 2012). Tarja Järvinen oli työryhmässä Tampereen kaupungin kulttuuripalvelujen edustajana. Kehittämistyön koordinoijana jatkoi *Kulttuurikaari*-hankkeen projektisuunnittelija Elina Willberg, joka nyt oli hallinnollisesti tilaajaryhmän edustaja. Kehittämistyön etenemistä tultaisiin seuraamaan vuosittaisissa tilaajan ja tuottajan välisissä sopimuseurantatapaamisissa. Kehittämistyön etenemiseen laadittiin vuosisuunnitelma. Suunnitelmaan kirjattiin, mitkä kunkin kehittämisen kohteen tavoitteet olivat ja millä mittareilla niitä tullaan arvioimaan. Kehittämisen kohteet oli määritelty kehittämissopimuksessa. Kohteet olivat: tuotteet, laatu, sopimukset, hallinto ja koordinointi. Kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköiden ikäihmisten palvelujen työryhmä käynnisti tuotteistamispaajat tiiminimellä *Timantti*-ryhmä. Pajoja pidettiin kevään 2013 aikana viisi. Tähtäimenä oli tulevan palvelusopimuksen tarjouksen laatiminen tilaajalle. Työryhmässä sovittiin, että Minna Elorannan ja Tarja Järvisen yhteisen opinnäytetyön kehittämistyö tulisi liittymään vahvasti *Timantti*-ryhmän kehittämishankkeeseen. Kehittämistyö, jota *Tässä hetkessä* -toiminnassa oli toteutettu vuodesta 2008, nähtiin suorana jatkumona yhteiselle kehittämistyölle, jota nyt lähdettiin rakentamaan laajemmin poikkisektorisesti. Tarja Järvinen osallistui *Timantti*-ryhmän tuotteistamispajoin, joissa palvelun suunnittelua kehitettiin tuotteiden, laadun, sopimusten, hallinnon ja koordinoinnin osalta.

4.1.1 Palvelutuotteet

Ikääntyneille suunnattujen kulttuuripalvelujen tuottamisen johtajatuksena oli ja on, että toiminnalla tuetaan elämänlaatuun vaikuttavia osatekijöitä, huomioidaan kaupunkistrategia, Ikäihmisten palvelujen strategia, Liikunta- ja kulttuuriohjelma sekä valtakunnallinen *Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia* -ohjelma. Tuotteistamispajoissa pohdittiin myös voimavaralähtöi-

syyttä, taiteen ja kulttuurin tehtävän määrittelyä, osallisuutta verrattuna tuettuun osallisuuteen ja mitä poikkihallinnollisuus merkitsee. Palvelujen ja tuotteiden tavoitteiksi asetettiin soveltavien palvelujen kehittäminen ja uusien toimintamallien kokeilu. Tampereen kaupungilla on aikomus, että kuntouttavien kulttuuripalvelujen painopistettä tullaan siirtämään pienryhmätoimintaan. Yhteistyötä kehitetään kohdennettujen kuljetuspalveluiden kanssa. Museopalvelujen ikäihmisten kulttuuritoimintaa tullaan kehittämään ja uutena palveluna koulutukset nostetaan tuotevalikoimaan. Mittareiksi nimettiin toteutuneet palvelut, toimenpiteet, uusien palvelujen tuotekuvaukset, museopalvelujen kehittämistyön tulokset sekä palaute koulutuksista. Yhteismitallisuuden pääsemiseksi työryhmä asetti tavoitteeksi luoda yhteneväiset kuvaukset jokaisen tuotantoyksikön tuotteista. Ongelmana olivat yksiköiden toisistaan poikkeavat tuotteet. Osa palveluista tarjotaan hoitolaitoksiin, jolloin asiakkaina ovat sekä asukkaat että henkilökunta, osa tarjottavasta palvelusta on kaupungin omistuksessa olevien kokoelmien käyttöä (kuten kirjaston ja museoiden kokoelmat), osa palveluista on avoimia yleisötilaisuuksia, osa taas rajatulle asiakasryhmälle tarkoitettua, osa kertaluonteista, osa periodimaista, osa palvelusta on kohdennettu tukea tarvitseville ikäihmisille, osa tukee omatoimista harrastamista. Kehittämistyössä oli löydettävä runko tuotekuvaukselle, johon nämä kaikki eri näkökulmat voisivat sijoittua. (Willberg 2013b.)

Järvinen esitteli maaliskuun 2013 työpajassa *Timantti*-ryhmälle palvelumuotoilua menetelmänä kuvata tuotteet ja palvelut sekä kehittää palvelua entistä käyttäjälähtöisemmäksi. Mallina oli Järvisen laatima kuvitteellinen asiakaspolku pienryhmätoimintaan osallistumiselle sekä prosessikaavio kyseisestä palvelusta. Palvelumuotoilua sovelletaan erityisesti yhteissuunnittelun työkaluna (Hämäläinen 2012, 9). Työryhmä päättikin kokeilla tuotteiden kuvausta niin sanotun arvolupauksen pohjalta. Arvolupaus (Tuulaniemi 2011, 33) kertoo, mitä asiakkaalle tarjotaan. Lupaus määrittelee kenelle palvelu on tarkoitettu ja mikä on palvelun tarjoama asiakashyöty. Arvolupaus kuvaa myös palvelun erottautumistekijät eli miksi palvelu on ainutlaatuinen. (Mt., 33.) Vaikka palvelut, joiden sisältöä ja sopimuskuvausta *Timantti*-työryhmä oli rakentamassa, eivät ole kaupallisia eikä ainutlaatuisuus ole markkinointiväline, koettiin että on hyvä ottaa myös tämä näkökulma kuvauksissa esiin. Tuottajataho tarjoaa tuotekuvauksilla palvelujaan tilaajataholle. Yksiköt eivät olleet koskaan aikaisemmin korostaneet ainutlaatuisuutta tuottamistaan palveluista.

Työryhmä pohti myös yhteismitallisuuden näkymistä ”timantteina”. Esimerkiksi kertaluonteinen palvelu voisi olla yksi timantti, kurssi tai projekti kaksi timanttia ja pysyvä toiminta kolme timanttia. Tästä määrittelystä luovuttiin, koska siinä oli vaarana, että timanttien määrä tulkittaisiin laaduksi: yksi timantti saatettaisiin nähdä vähempiarvoisena kuin kolme timanttia. Tästä ei kuitenkaan ollut kysymys. Työryhmä päätyi värikoodeihin seuraavasti: kun tuote tai

palvelu on korostettu palvelusopimuksen tuotekuvauksessa 1. sinisellä, asiakas saa palvelun kertaluonteisesti, 2. keltaisella, asiakas saa palvelun projektimaisesti, 3. punaisella, palvelu on jatkuvasti saatavilla. Lisäksi tehtiin aikaisemman käytännön mukaiset asiakaskuvaukset: 1. aktiiviset, omatoimisesti liikkuvat, 2. apua ja tukea tarvitsevat ja 3. täysin autettavat.

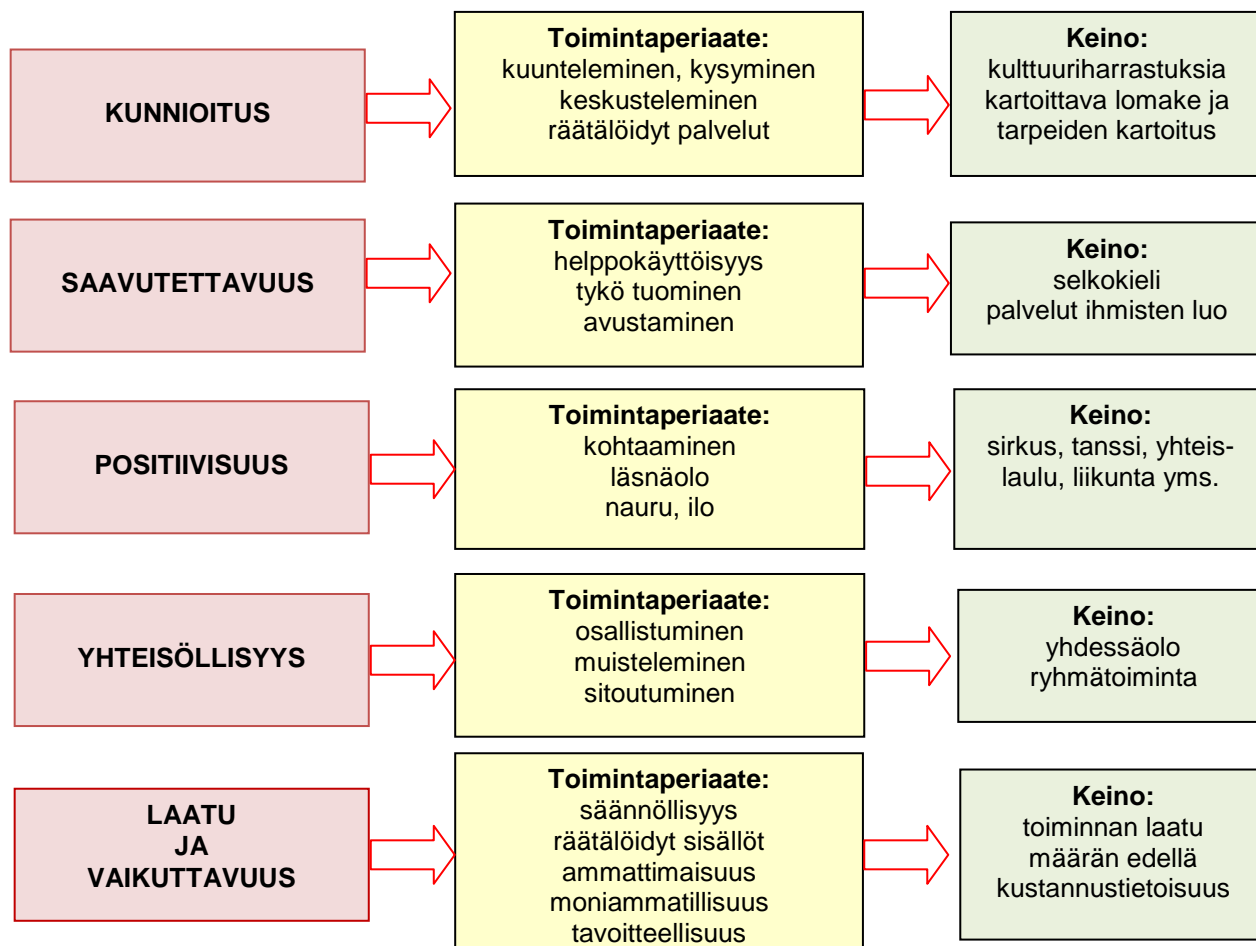
Kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköt tuottavat paljon muitakin kuin ikäihmisille suunnattuja palveluita. Nämä palvelut tulisi kokonaisuuden kannalta avata sopimusasiakirjoissa. Problematiikka on kahden lautakunnan rahoituksesta johtuvaa. Tuotantoyksiköiden perustoiminnan rahoittaa sivistys- ja elämänlaatupalvelujen lautakunta, sivela. Ilman sivelan perusrahoitusta ja sillä tuotettua kulttuurista peruspalvelua ikäihmisten palvelujen lautakunnalle, ikälalle, ei voisi tarjota palveluja siinä määrin kuin nyt tarjotaan. Peruspalveluita ovat muun muassa museoiden kokoelmat, kulttuuritilat ja tapahtumat. *Timantti*-ryhmä laati taulukon, jossa aikaisemmin mainittujen tuotekokonaisuuksien lisäksi näkyivät ne palvelut, joita ikäihmiset käyttävät, mutta joiden rahoitus tulee sivelalta.

4.1.2 Palvelujen laatu

Asiakasymmärryksellä voi kehittää palvelun laatua. (Tuulaniemi 2011, 71; 30; Hämäläinen 2012, 14.) Asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä. Arvo on asiakkaan kokema hyödyllisyys. Palvelujen laadun kehittäminen lähti *Timantti*-ryhmässä liikkeelle toiminnan arvojen määrittelemisestä. Työryhmä mietti mistä asiakasarvo syntyy ja pyrki syventämään ymmärrystään asiakkaasta. *Timantti*-ryhmän tuottamien palvelujen laatua peilattiin WHO:n ja Lewtonin luomiin määritelmiin elämänlaadun osatekijöistä (Willberg 2013b).

Timantti-ryhmä määritti koetun elämänlaadun koko palvelutuotannon läpikulkevaksi ajatukseksi. Palveluissa kunnioitetaan yksilön kokemusta, joka otetaan huomioon palvelun toteutuksessa, suunnittelussa ja arvioinnissa. Palveluissa toteutetaan omaehtoista osallisuutta, jolloin jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus suhteessa tarjottuihin palveluihin. Yksilö päättää, osallistuuko hän toimintaan, ja jos osallistuu, kuinka hän osallistuu. Ihmisiä myös autetaan tulemaan osallistumaan, silloin kun hän ei siihen itsenäisesti pysty. *Timantti*-toimintaa tarjotaan ja viedään erilaisiin ympäristöihin ikäihmisten lähelle. Tavoitteena on myös vaikuttaa ikäihmisten elinympäristön toimivuuteen, saavutettavuuteen ja esteettisyyteen esimerkiksi jo olemassa olevien tilojen muuttamista luovan toiminnan tiloiksi, tuomalla taideteoksia sinne, missä niitä ei vielä ole, ja toimimalla asiantuntijoina tilatyöryhmissä.

Timantti-ryhmän toiminnan arvot nähtiin laatuperusteiden määreeksi. Arvoiksi työryhmä nosti kunnioituksen, saavutettavuuden, positiivisuuden, yhteisöllisyyden sekä laadun ja vaikuttavuuden (Jaatinen & Pöntinen 2013). Seuraava kuvio havainnollistavat tämän laadunmuodostuksen prosessin:



Kuvio 5. *Timantti*-ryhmän toiminnan arvot, jotka ovat laatuperusteiden määreet (Jaatinen & Pöntinen 2013)

Kunnioitus osoitetaan kuuntelemalla, kysymällä, keskustelemalla sekä räätälöimällä palvelut. Keinoina käytetään Järvisen laatimaa lomaketta (2012), jolla kartoitetaan asiakkaan kulttuurimieltymykset ja -harrastuneisuus sekä kartoitetaan kulttuuritoiminnan tarpeita. Saavutettavuutta toteutetaan helppokäyttöisyydellä, tykö tuomisella sekä avustamalla niitä asiakkaita, jotka tarvitsevat erityistä tukea toimintaan osallistumiseen. Keinoina saavutettavuuteen ovat selkokieli ja palveluiden tuonti ikäihmisten luo.

Positiivisuutta ilmennetään kohtaamisissa, läsnäololla, naurulla ja ilolla. Kulttuuritarjonnassa on tanssia, yhteislaulua, sirkusta, liikuntaa ja monia muita vuorovaikutuksellisia kulttuuritilanteita. Yhteisöllisyyttä vahvistetaan mahdollistamalla osallistuminen, muisteluttamisella sekä sitoutumisella yhteistoimintaan. Yhteisöllisyyttä on yhdessäolo ja ryhmätoiminta. Laadun ja vaikuttavuuden saavuttamiseksi palvelua tuotetaan säännöllisesti, räätälöidyin sisällöin, moniammatillisesti ja tavoitteellisesti. Palvelun asiakashyöty eli laatu on tärkeämpi kuin palveluun osallistuvien asiakkaiden määrä. Silti kustannustietoisuus on toiminnan edellytys.

Timantti-ryhmän kehittämistyön yksi tavoite oli laatumittareiden määrittely. Työryhmä nosti laadun mittareiksi asiakaskokemukset ja hoitohenkilökunnan arviot toiminnasta. Näiden mittareiden saamiseksi tulisi tiedonsaannin olla joustavaa. Tuotteistamispaikassa pohdittiin, kuinka tiedonsaantia voisi tehostaa. Työryhmä päätti koota nykyiset asiakaspalautteen menetelmät ja hyödyntää niistä hyvät ja toimivat mallit sekä kirjoittaa auki, miten palautetta koottaisiin jatkossa systemaattisesti (Willberg 2013b). Asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa palautetta pidettiin merkittävänä arvioinnin ja suunnittelun voimavarana.

4.1.3 Sopimukset, hallinto ja koordinaointi

Timantti-ryhmän tavoitteena oli tilaajan ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa olevan palvelukokonaisuuden selkeyttäminen. Selkeyttä tarvittiin sopimuksen tuotteisiin ja sisältöä avaaviin palvelukuvauksiin. Sopimukseen liittyvän kehittämistyön tavoitteeksi määriteltiin myös alihankinnan linjauksien luominen, kuten pienyrittäjyyden tukeminen sekä sopimusehtojen tarkennukset. Sopimuskäytäntöjen kehittämisen mittareina olivat ulkoisten ostojen (alihankintojen) toimintaperiaatteiden määrittely ja sopimusehtojen laatiminen sekä uusi malli vuoden 2015 palvelusopimukseen.

Hallinnon ja koordinaoinnin kehittämisen tavoitteena *Timantti*-ryhmällä oli kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköiden yhteistyön tiivistäminen toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä vastinpariajattelu, jolla voisi luoda kulttuuritoimijoiden ja hoitolaitosten yhteyshenkilöiden yhteistyöverkostoa. Tavoitteena oli toiminnan koordinaoinnin selkeytyminen, jolloin toiminnan tavoitteet ja periaatteet olisivat yksiköillä yhtenevät. Tavoitteena oli myös selkeyttää yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan yksiköissä toimivien päätoimisten kulttuurityöntekijöiden kanssa. Hallintoon ja koordinaointiin työryhmä asetti tavoitteekseen toimia tiedotuskanavana ammattilaisille. Edellä mainittujen tavoitteiden mittareiksi nimettiin: 1. *Timantti*-ryhmän vakiinnuttaminen suunnittelun yhteistyöelimeksi, 2. kohderyhmän ja kohdetoiminnan prosessikartan laatiminen toiminnan jäsentämiseksi, 3. yhteyshenkilöiden ja toimipaikkojen määrittämi-

nen sekä 4. eri lautakuntien yhteistyön kokoaminen ennaltaehkäisevien palvelujen osalta. Mittareiksi määriteltiin toteutuneet toimenpiteet.

Taloushallinnon näkökulmasta *Timantti*-ryhmä totesi, että ongelmakohtaksi saattaa nousta tuotteiden pilkkominen kovin pieniksi. Nykyisessä järjestelmässä tilaajalta siirretään sovitut määrärahat kuukausittain kirjastolle ja kulttuuripalveluille. Kirjastopalvelut puolestaan siirtää edelleen museopalvelujen ja työväenopiston ikäihmisten toimintaan tarkoitettuja määrärahoja näille yksiköille. Tälle jaolle on pohjana pitkälti ajalta oleva käytäntö. Kulttuuripalvelut oli yksiköistä ensimmäinen, joka sai erillisen määrärahan ikäihmisten palvelujen räätälöintiä myönnettiin museolle, kirjastolle ja työväenopistolle.

Taloushallinnon näkökulmasta tuotteita ei kannata pilkkoa kovin pieniksi, koska kuukausittain siirrettävät summatkin olisivat silloin kovin pieniä. Rahan siirtäminen tililtä toiselle ja kustannusten seuranta aiheuttaa paljon työtä taloushallinto henkilöstölle. On kustannustehokkaampaa pitää siirrot selkeinä ja suurempina kokonaisuuksina. Tilaajan näkökulmasta summia ei jaeta yksikkökohtaisesti vaan tuotekokonaisuuksittain. Tässä logiikassa tuottaja päättää mikä kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköistä palvelun tuottaa. Tilaajalle palvelut näkyvät palvelukokonaisuuksina, ei tuottavan yksikön kokonaisuuksina. Toiminta- ja taloussuunnitelmat on perinteisesti tehty aina yksikkökohtaisesti. Nyt alkanut *Timantti*-ryhmän toiminta ja uusien palvelujen kokonaisuudet tulevat osittain muuttamaan tätä toimintatapaa entistä enemmän suuntaan, jossa kokonaisuuksia suunnitellaan ja sovitaan yhdessä. Sektoroitunut yksikköajattelu on murtumassa Tampereella.

4.2 Aineistoanalyysi ja haastattelu: rinnakkaisten hankkeiden tulokset

Tämän tutkimuksen aikana toteutuneita rinnakkaisia hankkeita ovat olleet Tampereen kaupungin kotihoidon ja psykiatrian poliklinikan asiakkaille toteuttamat sosiokulttuuriset pilot-projektit: *Kulttuuripartio*, *TunteVa*[®] ja mielenterveyskuntoutujien pienryhmätoiminta. Olemme molemmat olleet mukana näissä piloteissa. Eloranta on osallistunut *Kulttuuripartio*-toimintaan sisältöä toteuttavana taiteilijana sekä toiminnan kehittämiseen yhteistyössä *Kulttuuripartion* tuottajan ja toimintaan osallistuvien muiden taiteilijoiden kanssa 2012–2013. Eloranta on osaltaan toimittanut materiaalia loppuraporttia varten (Ihanus 2013). Järvinen on osallistunut mielenterveyskuntoutujien pienryhmätoimintaan sisällöntuottajana sekä toiminnan kokonaisuunnitteluun muun työryhmän kanssa sekä toimittanut materiaalia loppuraporttia varten (Syysjoki & Sirén 2012). Järvinen on osallistunut *TunteVa*[®]-toiminnan alussa esittelytilaisuuteen ja lopussa loppukeskusteluun, joissa molemmissa hän toimi yhteenvetoraportin laatijana työryhmän sihteerinä (Järvinen 2013).

Kotihoidon ja psykogeriatrian poliklinikan asiakkaille järjestettiin pienryhmätoimintaa ja kotihoidon asiakkaille kotiin vietävää sosiokulttuurista toimintaa. Tuottamisen malli ja toteutus oli kaikissa toteutuneissa piloteissa erilainen. Psykogeriatrian poliklinikan asiakkaille järjestettiin pienryhmätoimintaa, jossa sisältöä suunniteltiin ja toteutettiin yhteistyössä poliklinikan ja *Timantti*-ryhmän kanssa. Ryhmän vetovastuu oli poliklinikan fysioterapeutilla ja hänen työparinaan toimineella kuntoutuksen ohjaaja-opiskelijalla. Asiakkaina olevilla oli kaikilla diagnostiisia mielenterveys sairauksia. Kotihoidon muistisairaille asiakkaille järjestettiin *TunteVa*[®]-pienryhmätoimintaa kahden palvelukeskuksen tiloissa hankkimalla palvelu ostopalveluna *Tampereen Kaupunkilähetys* ry:ltä. *TunteVa*[®] on terapeutin, validaatiomenetelmän suomalainen, yhteisohjollinen toimintamalli (Pohjavirta 2012). Kolmas pilotti, *Kulttuuripartio*, toteutettiin kotihoidon asiakkaille suoraan kotiin. Tämä palvelu rahoitettiin hyvinvointipalvelujen virkistysrahoituksella, joka on tuottaja-tahon hallinnoimaa eikä lautakunnan tilauksessa olevaa rahoitusta. *Timantti*-ryhmä oli mukana *Kulttuuripartio*-toiminnan alkusuunnittelussa. Henkilöstöresurssien niukkuuden vuoksi myös tämä palvelu päätettiin hankkia ns. ostopalveluna. Toiminnan suunnittelu ja toteutus tilattiin osuuskunta *Kajeelta*.

4.2.1 Pilottien onnistumisia

Kaikista piloteista saatiin hyviä kokemuksia. Mielenterveyskuntoutujien pienryhmätoimintaan osallistujat, yhtä ryhmäläistä lukuun ottamatta, kokivat ryhmään osallistumisen helpottaneen kotoa liikkeelle lähtemistä. Ryhmätoiminnan aloitti seitsemän henkilöä, joista kaksi jäi pois. Kaikki osallistuneet ryhmäläiset kokivat toiminnan virkistäneen mielialaansa ja sisällön mielisana ja monipuolisena. Kolme ryhmäläistä oli jopa löytänyt toiminnan avulla jonkin uuden palvelun tai harrastuksen, jonka käyttäjäksi aikoi ryhtyä.

”Minusta on tullut kirjaston käyttäjä. Käyn päivittäin lukemassa siellä lehdet. Ryhmän mukana siellä vierailu rohkaisi minut tähän. Yksin en olisi varmasti tullut lähteneeksi.” Erään asiakkaan suullinen palaute. (Syysjoki & Sirén 2012, 10.)

Poikkihallinnollinen tuottamisen malli ikääntyneiden mielenterveyskuntoutujien ryhmätoiminnan järjestämisessä oli toimiva. Koordinoivan yhteyshenkilön ansiosta toiminnan organisointi oli vaivatonta ja nopeaa. (Syysjoki & Sirén 2012, 8.) Tämä tuli ilmi projektin loppuraportista. Koordinoijana toimi *Timantti*-ryhmän jäsen Elina Willberg.

Muistisairaiden ryhmäkuntoutuksen, *TunteVa*[®]-ryhmän, ohjaaja piti hyvänä, että ryhmäläiset olivat sitoutuneita toimintaan. Sisällöllisesti ryhmätoiminta oli ohjaajan mielestä onnistunut tavoitteessaan. Ryhmäläiset olivat todenneet ryhmään osallistumisen tarjonneen syyn lähteä

kotoa. Ryhmässä oli mahdollisuus keskustella mieltä painavista asioista ja ryhmäläiset antoivat tukea toisilleen. Ryhmänohjaajan mukaan asiakkaat olivat avautuneet ja kertoneet rankkojakin tuntojaan jopa ensimmäisillä tapaamiskerroilla. Ohjaajan mielestä tämä oli hyvä asia. Eräs ryhmäläinen oli kommentoinut toimintaa suullisessa palautteessaan: *”Kuinka pidetään näin hyvää huolta?”* (Järvinen 2013.)

Kulttuuripartio-pilotissa mukana olleiden taiteilijoiden mukaan asiakastyytyväisyyteen vaikuttivat toiminnassa käytettyjen menetelmien monipuolisuus, moniaistisuus ja vaihtelu. Sisällöt vaihtuivat kunkin asiakkaan kykyjen ja kiinnostusten mukaan. Asiakkaissa näkyi selkeitä muutoksia kuten virkistymistä ja hymyilemistä, iloa ja energiaa. (Ihanus 2013, 13.)

”Asiakas, joka on kärsinyt pitkäaikaisesta masennuksesta, ryhtyi kertomaan vitsejä ja nauroja.” *Kulttuuripartio*on osallistuneen taiteilijan kommentti. (Ihanus 2013, 12.)

”Tää on kauhean kivaa, mikset sää ole aikaisemmin tullut?”
asiakkaan kommentti Ääniliikeretkestä *Kulttuuripartiolaiselle*.

”Voi kun tulisit aina!”, ”Mitäs tällä kertaa tehdään?”, ”Mää annan sulle kymmenen pistettä tästä. Olet saanut minutkin innostumaan ja osallistumaan. Kunpa tulisit vielä.” (Mt., 14.)
Kulttuuripartio jätti kipinän toiminnan jatkamiseksi.

4.2.2 Pilottien haasteita

Ongelmiakin ilmeni. *Kulttuuripartion* aloittaessa kotihoidon asiakasohjaajille ei järjestetty info-tilaisuutta, jossa toiminnan sisältöjä ja tavoitteita olisi avattu. Informaatio oli toimitettu kirjallisenä tiedotteena ja suullinen informaatio jäi esimiesten varaan. Tämä ei ollut riittävä tapa. Ongelmia oli kohderyhmän rajauksissa ja joissakin käytännön toimenpiteiden merkitysten selvittämisessä. Pilotissa oli ilmennyt, etteivät kaikki asiakkaat olleet itse ilmoittautuneet toimintaan, vaan kotihoidon työntekijät olivat ilmoittaneet asiakkaita mukaan toimintaan kysymättä heiltä itseltään. (Ihanus 2013, 12.)

Palvelukeskuksissa järjestetyissä muistisairaiden *TunteVa*[®]-ryhmissä koettiin, että olisi ollut hyvä, jos joku olisi ollut vastassa palvelukeskuksen aulassa intervention alkaessa ja ohjannut asiakkaat oikeaan paikkaan. Palvelukeskus oli osallistujille vieras ympäristö. Myöskään asiakaspalautteen keruusta ei oltu sovittu, kuinka se oli tarkoitus toteuttaa. Ongelmana oli myös, että osa ryhmäläisistä ei osallistunut toimintaan, mikä johtui osittain ennakkoluuloista tai esim. sairaalajaksoista. Tarvetta olisi ollut myös vapaaehtoisista avustajista. (Järvinen 2013.)

Ongelmia oli myös palveluohjaajien, asiakasohjaajien, näkökulmasta ryhmän kokoamisessa. Ensimmäinen ryhmä Tammelan palvelukeskuksessa, ei täytynyt ja ryhmää täydennettiin palvelukeskuksen asiakkaista. Vastuu ryhmän muodostuksesta oli jäänyt epäselvä. Oliko vastuu palvelukeskuksella vai asiakasohjauksella? Epäselvyys ilmeni, kun ryhmän kokoamisessa oli ongelmia. Ensimmäisessä ryhmässä oli 9 henkilöä, joista neljä osallistui toimintaan. Toiseen ryhmään hakemuksia tuli 13:lta, näistä 11 osallistui. Osallistujista neljä oli edellisen ryhmän asiakkaat, jotka halusivat vielä jatkaa toimintaa. Toisessa palvelukeskuksessa, Pispassa, ensimmäiseen ryhmään tuli 8 hakemusta, joiden jättäjistä 5 osallistui toimintaan. Toiseen ryhmään haki 10 osallistujaa, ja näistä oli kolme edellisestä ryhmästä. (Järvinen 2013.)

Ongelma oli saada ryhmäläiset sitoutettua toimintaan. Syinä asiakasohjaajat kokivat, että kotihoidon asiakkaat olivat liian huonokuntoisia osallistumaan palvelukeskuksissa järjestettyihin pienryhmiin. Pilottikohteet olivat liian kaukana asiakkaista. Toisaalta asiakasohjaajilla on hyvin kiireinen työrytmi, ja palvelut järjestetään ensisijaisesti kotiin ja vasta sitten voi ajatella muita tarjolla olevia palveluita. Lisäksi ongelmia koettiin olevan kirjaamiskäytännöissä. (Järvinen 2013.) Asiakasohjauksessa oli jonkinasteisia ongelmia kaikissa piloteissa. *Kulttuuripartiossa* koettiin, että kehittämistä tarvitaan tiedotukseen kotihoidon työntekijöiden kanssa, kotihoidon asiakasohjauksen näkökulmasta oikeita asiakkaita oli vaikea löytää palvelukeskuksissa järjestettyihin ryhmäkuntoutuksiin ja psykogeriatrian poliklinikan asiakasvalinnassa olisi tarvittu enemmän aikaa löytää sopivat asiakkaat. (Ihanus 2013, 12; Järvinen 2013; Syysjoki & Sirén 2012, 10.)

Kokeiltujen pilottien myötä nousi kehittämistarpeita. Nyt psykogeriatrian poliklinikan pilottiin ryhdyttiin liian lyhyellä suunnitteluajalla. Pidempi valmistelu-aika olisi mahdollistanut paremman perehtymisen potilaiden valintaan. Lisäksi poliklinikan psykiatrinen sairaanhoitaja koki, että jatkossa sairaanhoitaja voisi osallistua kaikkiin kokoontumisiin. Nyt toteutuneessa hän oli läsnä vain viimeisessä tapaamisessa. (Syysjoki & Sirén 2012, 10.) Asiakasohjaajien mielestä pienryhmätoimintaan voisi löytyä asiakkaat muuta kautta kuin kotihoidon asiakasohjauksesta. Asiakasohjauksen asiakkaat ovat niin heikkokuntoisia, että tarjottu palvelu ei toiminut. Asiakkaita voisi löytyä aikuisneuvoloiden ja diakoniatyön kautta. (Järvinen 2013.)

Yhteenvetona *TunteVa*[®]-ryhmien palautteista nousi ryhmien kokoamisen ongelmat. Koska sopivia asiakkaita oli vaikea löytää kotihoidon kautta, vastuu ryhmien muodostuksista ja käynnistämisestä oli jäänyt epäselväksi. Asiakaspalautteen kokoaminen on suunniteltava ja joustava yhteistyö asiakasohjauksen, palvelukeskuksen ja ohjaajien välillä on saatava toimivaksi. Palautteen perusteella toimintamalli on kehityskelpoinen, mutta vaatii vielä jatkokehittelyä. (Järvinen 2013.) Myös *Kulttuuripartion* loppuraportissa Susanna Ihanus (2013) toteaa,

että omahoitajien apu ja tieto asiakkaista ovat olleet ensiarvoisen tärkeitä. Omahoitaja on toiminut siltana asiakkaan ja taideohjaajan välillä. Omahoitaja on rohkaissut asiakasta osallistumaan. (Ihanus 2013, 12.) Tulkintana ongelmista voidaan pitää, että tarvitaan riittävä aika paneutua toiminnan käynnistämiseen, asiakasohjaajien informointiin ja oikean palvelun löytämiseen sitä tarvitsevalle asiakkaalle. Moniammatillinen työparityöskentely on osoittautunut hedelmälliseksi ja toimivaksi niin *Kulttuuripartio*- kuin mielenterveyskuntoutujien pienryhmätoiminnassakin. Eniten luovaan toimintaan painottuva *Kulttuuripartio*-toiminta osoitti, että kaikissa kuntoutuksissa luovan toiminnan osuus olisi mahdollista ja suotavaa ja että toiminta tuo osallistujilleen myönteisiä kokemuksia.

4.3 Kysely asiakasohjaajille ja luovan toiminnan ohjaajille

Kotihoidon asiakasohjaajat vastaavat ikääntyneiden palveluohjauksesta. Hallinnollisesti asiakasohjaajat ovat osa tilaajaryhmää. Toimitimme kyselyn asiakasohjaajille yksikön esimiehen välityksellä sähköpostitse. Kysely toimitettiin 19 asiakasohjaajalle sekä yhdelle ryhmäohjaajalle. Kyselystä kerrottiin ennakkoon puolistrukturoidussa haastattelutilaisuudessa. Kyselyllä kartoitettiin, mikä vastaajien näkemys oli viriketoiminnalle asetetuista sosiaalisista, psyykkisistä ja fyysisistä tavoitteista sekä heidän näkemyksensä asiakkaalle tulevasta hyödyistä. Halusimme tietää, kuinka tavoitteiden saavuttamista seurataan. Onko seuranta kirjallisena ja/tai suullisena palautteena asiakkaalta, työntekijöiden palavereissa, kehityskeskusteluissa esimiehen kanssa tai jollakin muulla tavalla.

Pyysimme vastaajaa arvioimaan kolme suurinta haastetta kuntouttavan kulttuuritoiminnan asiakasohjauksen tai viriketoiminnan ohjaamisen suhteen. Vaihtoehtoina olivat: 1. riittämätön tieto asiakkaiden mieltymyksistä tai heidän kunnostaan, 2. riittämätön tieto kuntouttavan kulttuuritoiminnan menetelmistä ja palveluista, 3. viestintään liittyvät ongelmat, 4. riittämättömät materiaalit, 5. ajanpuute tai 6. riittämätön vuorovaikutus hoitohenkilöstön kanssa. Lopuksi oli mahdollisuus antaa kehittämissuhteita ja ideoita, kuinka kuntouttavaa kulttuuritoimintaa voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja kuinka ikäihmisten hyvinvointia edistävää kulttuuritoimintaa voisi järjestää paremmin. Kaikkiin osa-alueisiin oli mahdollisuus kommentoida vapaasti.

Vastauksia saatiin vain kahdelta henkilöltä kahdestakymmenestä. Vastaajien heikko osallistumisaktiivisuus oli yllätys. Saatekirjeessä houkuttimena olivat vastaajien kesken arvottavat kulttuuripalkinnot. Houkuttimena oli myös, että kyselyyn vastaamalla asiakasohjaajien oli mahdollista jakaa ammattitaitoaan ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita vastaavammaksi. Olimme luulleet, että kyselyssä esitetty tavoitteem-

me edistää kulttuurialan resurssien siirtämistä hoitoalalle olisi myös motivoinut asiakasohjaajia vastaamaan kyselyyn. Ehkä nämä eivät olleet tarpeeksi innostavia houkuttimia. Ehkä kyselyn menetelmä ja ajankohta eivät myöskään olleet ideaalit. Puolistrukturoitu haastattelu voisi olla tehokkaampi keino kerätä tietoa asiakasohjaajien näkemyksistä.

4.4 Case: *Taideapteekki* – vertaisarvioinnilla vinkkejä tuottamiseen

Vertaisarvioinnilla halusimme löytää hyviä menetelmiä toimia poikkihallinnollisesti yhteistyössä kulttuurisektorin ja sosiaali- ja terveyssektorin toimijoiden kanssa. Kuntouttavan kulttuuri-toiminnan, luovan kuntoutuksen, tuottaminen poikkihallinnollisena yhteistyönä on melko uutta Tampereella. Vertaamalla muiden kaupunkien vastaavan palvelun tuottamisen rakennetta voisi löytyä kehittämiskelpoisia tapoja toimia myös Tampereella.

Vertaisarvioinnilla oli tavoite selvittää, kuinka Jyväskylän kulttuuripalvelut seuraa ikääntyneiden kulttuuritoiminnalle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Etsimme myös ratkaisuja hallinnolliseen organisointiin, kuten sopimuskäytäntöihin ja tuottamisen rakenteiden parantamiseen. Vertaisarvioinnin kohteeksi valittiin Jyväskylän kaupungin kulttuuritoimen tuottama *Taideapteekki*-toiminta. Vertaisarviointi toteutettiin kahdessa jaksossa. Ensimmäinen osa oli kaupunkitapaaminen, johon liittyi ennakkokysely minkä jälkeen toimitettiin vielä kysely yhdelle valitulle taholle, Jyväskylälle. *Timantti*-ryhmä kutsui Helsingin, Espoon, Vantaan, Turun ja Jyväskylän kulttuuritoimien edustajat tapaamiseen Tampereelle tammikuussa 2013. Tapaamisen aiheena oli ikäihmisten kulttuuripalvelujen organisointi kussakin kunnassa.

Kaikista edellä mainituista kaupungeista tuli edustus tilaisuuteen. *Timantti*-ryhmä toimitti kulttuuritoimille ennakkokyselyn sähköpostitse. Ennakkokyselyyn päädyttiin, jotta asiaan pääseminen nopeutuisi varsinaisena tapaamispäivänä. Vastauksista tehtiin kooste (Willberg 2013a), joka käytiin tapaamisessa yhdessä läpi ja jonka pohjalta keskustelua käytiin. Ennakkokyselyllä haluttiin tietoa 1) poikkihallinnollisesta yhteistyöstä kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköiden välillä sekä hoivayksiköiden viriketoiminnan tuottajien kanssa, 2) kuinka kaupungit tukevat kulttuurialan pienyritystoimintaa, kuten hankkimalla palveluita näiltä, 3) kuinka kulttuuritoiminta on asiakkaiden yksilöllisissä hoitosuunnitelmissa, 4) tuotetaanko kulttuuripalveluja alueellisesti eri hoiva-alan toimipaikkoihin tasapuolisesti ja 5) mikä on vapaaehtoistyön kehittämisen näkökulma. Lisäksi kysyttiin, 6) näkyykö kulttuuritoimialan ja sosiaali- ja terveystoimialan yhteistyö strategioissa ja toimintasuunnitelmissa. Kyselyssä arvoettiin teemat kolmeen tasoon: on tärkeä kehittämisen kohde, on mukana kehittämisessä tai ei ole painopiste tai nyt ajankohtaista. Vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa kommentteja ja kuvailua kustakin aiheesta.

Jyväskylän toimittamista vastauksista tärkeäksi kehittämisen kohteeksi nousivat poikkihallinnollinen yhteistyö niin kulttuuri- ja vapaa-aikasektorilla kuin sosiaali- ja terveystoimialalla sekä yhteistyön näkyminen strategioissa ja toimintasuunnitelmissa. Lisäksi vapaaehtoistyön kehittäminen oli tärkeä kehittämisen kohde. (Willberg 2013a.)

Olimme tutustuneet Jyväskylän Taideapteekki-toimintaan *Taideapteekin* kevään 2013 ohjelmakalenterin ja *Taideapteekin* käyttöohjeiden pohjalta. Lisäksi tutustuimme Jyväskylän kaupungin verkkosivujen kautta muihinkin Jyväskylän tarjoamiin ikääntyneiden kulttuuripalveluihin. Näiden ennakkotietojen pohjalta laadimme jatkokysymykset Jyväskylän kaupungin kulttuuripalveluiden *Taideapteekki*-toimintaan liittyen. Kysymykset osoitimme kulttuurituottaja Milka Manerukselle. Sovimme asiasta ensin puhelimitse ja toimitimme sitten kysymykset hänelle sähköpostitse.

4.4.1 *Taideapteekki* – Jyväskylän sosiokulttuurinen malli

Taideapteekki on Jyväskylän kaupungin kulttuuripalveluiden sekä sosiaali- ja terveystoimien yhteistyössä toteuttamaa ikääntyneille suunnattua kulttuuritoimintaa. Kulttuurituottaja Manerus valitsee ja sopii *Taideapteekkiin* otettavat esitykset ja työpajat, jonka jälkeen hän toimittaa tiedon ikääntyneiden hoitoyksiköihin. Yksiköt voivat valita kukin sovitun ”nappimäärän” verran (5 nappia) elämyksellisiä esityksiä tai toiminnallisia työpajoja. Hoivayksiköt varaavat esitykset, työpajat tai projektit suoraan esiintyjältä tai ohjaajalta. Sovituista ohjelmista ilmoitetaan kulttuurituottajalle sähköpostitse. *Taideapteekkiin* kuuluu myös lyhyet ohjeet henkilökunnalle, kuinka toimitaan, jotta esitys tai työpaja onnistuu sujuvasti ja tarkoituksenmukaisesti.

”Henkilökunta vastaanottaa esiintyjät tai ohjaajat ennen tapahtumaa ja on esityksissä sekä pajoissa paikalla innostaen ikäihmisiä osallistumaan taidenautintoihin. Samalla on lupaa itsensä nauttia!” (Taideapteekki 2013.)

Kyselyssämme käytimme kuntouttavasta kulttuuripalvelusta termiämme luova kuntoutus. Manerus kommentoi vastauksessaan, että *Taideapteekki* ei käytä toiminnastaan tätä nimitystä, koska heidän toiminnassaan ei ole kyse varsinaisesta kuntoutuksesta, vaikka toiminnalla onkin kuntouttavia vaikutuksia. *Tässä hetkessä* -toiminnassa kuntouttavuus on taas toiminnan päätavoite.

Taideapteekin tavoitteiksi Manerus nosti ikääntyneiden vertaiskohtaamiset kulttuuripalvelujen äärellä, paikallisten taiteilijoiden työllistämisen, virkistys- ja merkityksellisten hetkien

tuottamisen pitkäaikaishoidon yksiköiden asiakkaiden ja hoivahenkilöstön arkeen. Tavoitteena on ehkäistä yksinäisyyttä ja luoda onnistumisen ja arvokkuuden kokemuksia. Toimintaa järjestetään asiakkaiden luo. Esim. *Viulunsoittaja sängynlaidalla* -taiteilijavierailun tavoitteena on asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen, aktivoiminen ja vuorovaikutustaitojen tukeminen. Tuolitanssi- ja draamatyöpajat edistävät kokemustiedon mukaan niin sosiaalista, psyykkistä kuin fyysistäkin hyvinvointia.

Taideapteekki-toiminnassa tavoitteiden saavuttamista seurataan suullisena palautteena asiakkailta ja kirjallisena sekä suullisena palautteena hoitohenkilöstöltä. Maneruksen mukaan kirjallista palautetta hoitohenkilöstöltä ei kerätä säännöllisesti esim. vuosittaisilla kyselylomakkeilla. Tuottajalle annetaan palautetta spontaanisti erityisistä onnistumisista ja epäonnistumisista (puhelimitse/sähköpostitse) sekä kahdesti vuodessa tehtävän ohjelmakoonnin yhteydessä. Tuottaja vierailee päiväkeskuksissa satunnaisesti muutamia kertoja vuodessa sekä päiväkeskusohjaajien työpalavereissa. Tapaamisissa saa yksityiskohtaisempaa ja kohdennetumpaa tietoa. Tuottaja tapaa esiintyjä ja työpajojen ohjaajia tarpeen mukaan ja on heihin yhteydessä sähköpostitse sekä puhelimitse. Kirjallista palautetta ei kerätä säännöllisesti. Palautteen antoa tapahtuu myös esiintyjien ja ohjaajien sekä hoitohenkilöstön ja asiakkaiden kesken tilaisuuksien yhteydessä.

Tässä hetkessä -toiminnassa olemme käyttäneet sekä suunnittelun että seurannan välineinä samoja käytäntöjä: asiakkailta palautetta kerätään suullisesti, sillä suuri osa ikääntyneistä ei voisi antaa kirjallista palautetta. Työntekijöiltä palaute kerätään kirjallisesti. *Tässä hetkessä* -kehittämistoiminnan kannalta systemaattinen raportointi ja palautteen koonti ovat toimineet tärkeänä työvälineinä, koska olemme toteuttaneet kehittämistyötä palvelumuotoilutyyppisesti. Jyväskylässä raportointia ja dokumentointia ei käytetä samalla tavalla työvälineinä. Jyväskylässä seurataan ja kirjataan toiminnan toteutusta toteutuneiden tapahtumien/toimintojen lukumäärällä, tapahtumiin ja toimintoihin osallistuneiden lukumäärällä sekä toteutuneiden kulttuuritoimintojen kirjaamisella.

Tampereen kaupungin ikäihmisten kulttuuritoiminnan seuranta toteutetaan kolmannesvuosittain. Raportit toimitetaan tilaajalle. Raportissa on lyhyet sanalliset kuvaukset seurantakauteen toteutetuista palveluista ja nostena joitakin erityisiä tapahtumia tai palveluita. Määrällisenä mittana seurataan kulttuuritilanteet ja niihin osallistujien määrät. Kulttuuritilanne tarkoittaa tapahtumaa, kurssia, näyttelyä, työpajaa tai muuta vastaavaa, johon henkilö voi osallistua. Mittarien kriteerinä on yksittäisen henkilön kokemus. Seurannassa käydään keskustelua, kuinka asetettuihin tavoitteisiin on päästy ja mitkä sen strategiset tavoitteet ovat.

Kolmena suurimpana haasteena kuntouttavan kulttuuritoiminnan tuottamisen suhteen Manerus nosti tiloihin liittyvät ongelmat sekä riittämättömän vuorovaikutuksen hoitohenkilökunnan kanssa. Päiväkeskuksissa ja hoivayksiköissä on harvoin varsinaisia esiintymistiloja, mutta tätä ei Jyväskylässä koeta kriittisenä ongelmana, toisin kuin rahoitukseen liittyvät ongelmat. Tiukka budjetti mahdollistaa vain yksittäiset esitykset ja työpajat, joten pitkäjänteinen toiminta puuttuu kokonaan. *Taideapteekin* rahoitusrakenne ei myöskään mahdollista esim. kalliimpia teatteriesityksiä ollenkaan. Hoitohenkilökunnan kanssa toimii vuorovaikutus pääasiallisesti hyvin Maneruksen mielestä, mutta vuorovaikutusta voisi syventää useammilla tapaamisilla ja jatkokoulutuksella. Tampereen *Tässä hetkessä* -toiminnassa henkilökunta useimmiten ilmaisee suurimmaksi haasteeksi riittämättömät aika- ja henkilöstöresurssit eli tämä on eri kokemus kuin Jyväskylässä. *Taideapteekki*-toiminnassa on havaittu tarve henkilöstön lisäkoulutukseen samoin kuin on ilmennyt Tampereella.

Jyväskylässä on laadittu kirjallinen sopimus/päätös toiminnan poikkihallinnollisesta tuottamisesta. Kirjallinen sopimus tehtiin yhteisrahoituksesta *Taideapteekki*-toimintaa käynnistettäessä. Sopimuksen laatijoina olivat kulttuurijohtaja sekä vanhus- ja vammaispalveluiden vastuualuejohtaja. Muita tuottamiseen liittyviä käytäntöjä ovat yhteiset suunnittelu- ja palautetilaisuudet kulttuuritoimen ja hoitopuolen toimijoiden välillä, tosin näitä ei ole säännöllisesti. Toiminnan alkuvaiheessa suunnittelu- ja palautetilaisuuksia järjestettiin säännöllisesti, mutta toiminnan käynnistyttyä tapaamisia ei pidetty oleellisina. Yhteisiä palautetilaisuuksia esiintyjien kanssa ei ole, mutta heidän kanssaan keskustellaan henkilökohtaisissa tapaamisissa sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Pitkäaikaishoidon viriketoiminnanohjaajien kanssa yhteydenpito on tiivistä: tapaamisia, puheluita ja sähköpostiviestintää. Kulttuurituottaja käy myös havainnoimassa päiväkeskuksissa ja hoivalaitoksissa järjestetyissä kulttuuritapahtumissa/toiminnoissa.

Opinnäytetyömme kehittämishankkeen kannalta koimme, että oli tärkeää tehdä vertaisarviointia. Jyväskylän *Taideapteekki*-mallissa on paljon yhteneväisyyksiä *Tässä hetkessä* -toimintaan. Olennaista on, että *Taideapteekki*-toiminnassakaan ei pyritä tavoitteisiin vain yksittäisten taiteenlajien ja menetelmien kautta, vaan toiminnan merkitys ja kuntouttavuus nähdään sekä asiakkaiden koko sosiaalisen piirin että myös henkilökunnan hyvinvoinnin edistämisen keinona. Erityistä näkökulmastamme on, että Jyväskylällä on sopimuskäytäntö kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalan kuntouttavan kulttuuripalvelun yhteistuottamiselle.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Tutkimuksen analysointi

Kehittämistyössämme teimme tutkimuksen, jonka tavoitteena oli saada aikaan teoreettisesti perusteltu ratkaisu Tampereen kaupungin tunnustettuihin kehittämistarpeisiin. Työn tilaajana toimi Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut. Valitsimme kehittämistarpeista seuraavat:

1. saada aikaan muutos kulttuuripalvelujen tuottamiseen iäkkäille tamperelaisille, 2. varautuminen palvelun määrän kasvuun ja 3. palvelujen kokonaiskustannuksien tehokas hallinta.

Asetimme kehittämistyölle tavoitteeksi luoda sosiokulttuurinen malli kaikenkuntoisille ikään-tyneille suunnattujen kulttuuripalvelujen tuottamiseen sekä saada kuntouttava kulttuuripalvelu osaksi tilaajan ja tuottajan välistä palvelusopimusta. Laadimme prosessikaavion tutkimuksen rungosta. Prosessikaavio on opinnäytetyön liitteenä (Liite 2).

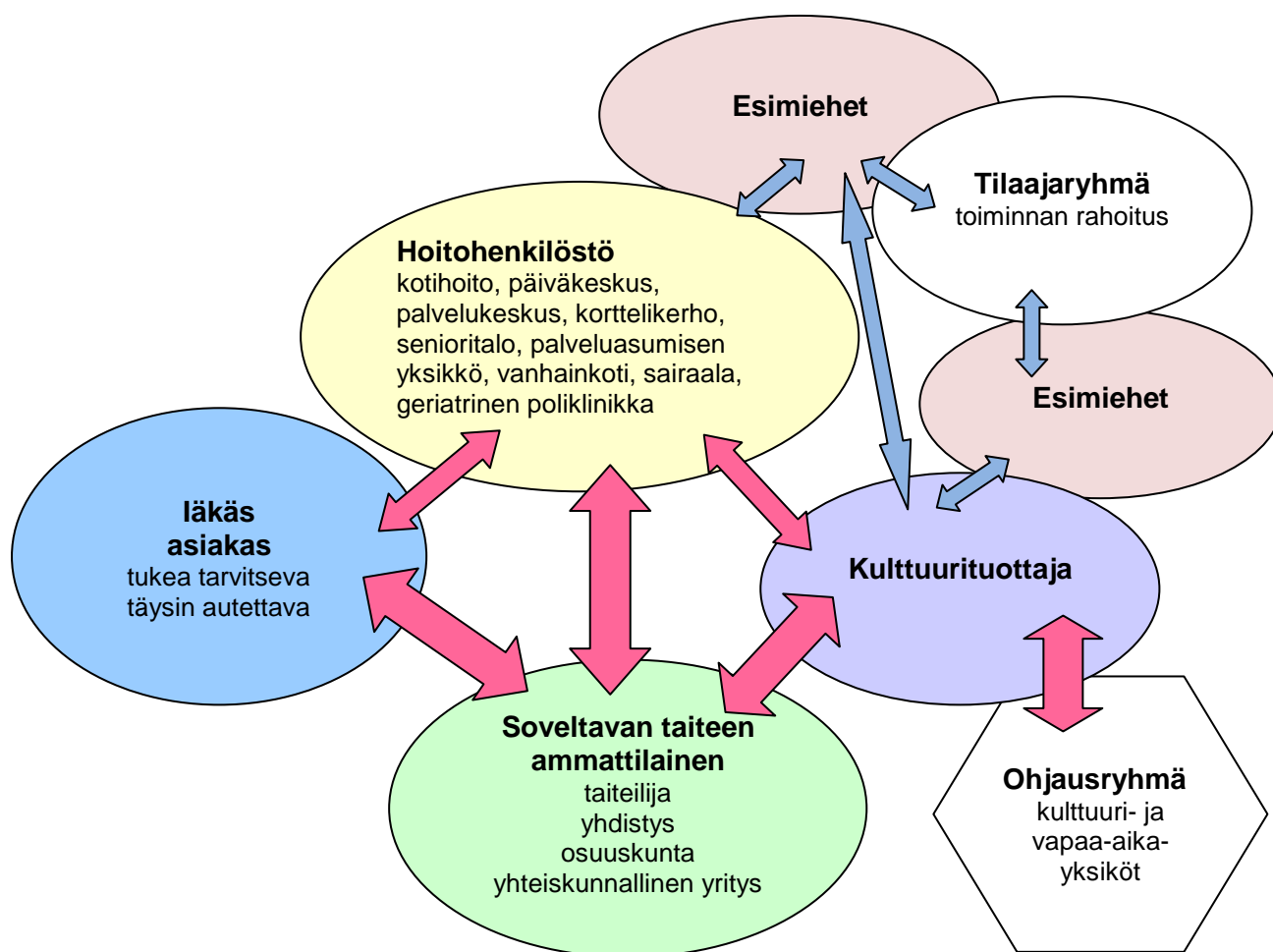
Kehittämistyön pohjana ja osana tietoperustaa oli operatiivisella kenttätyöllä rakennettu *Tässä hetkessä* -toimintamalli. Malli perustuu monialaiseen yhteistyöhön kulttuuri-, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten välillä. *Tässä hetkessä* -toiminnassa sosiokulttuurista palvelua toteutetaan operatiivisella tasolla asiakaslähtöisesti räätälöityjen kurssien, koulutusten ja kehittämisprojektien kautta. Tutkimuskirjallisuudesta löytyi teoreettista tietoa siitä, kuinka palvelutarpeen kasvuun kannattaa varautua panostamalla laatuun ja toiminnan tuloksellisuuteen. Tutkimukset osoittivat, että palvelun on oltava asiakaslähtöistä, jotta se olisi laadukasta. Laatu luo tuloksellisuutta asiakkaalle itselleen hyvinvointivaikutuksina ja se lisää palvelun kustannustehokkuutta kunnalle. Oman kokemustiedon ja teorian yhdistämisen jälkeen halusimme tutkimuksen avulla saada lisätietoa, kuinka sosiokulttuuriselle palvelulle asetetaan tavoitteet, kuinka tavoitteita seurataan ja miten palveluohjaus toimii. Näihin kysymyksiin etsimme vastauksia asiakasohjaajille suunnatulla kyselyllä sekä Jyväskylän *Taideapteekin* vertaisarvioinnilla. Kehitäksemme operatiivisten prosessien mallia analysoimme *Tässä hetkessä* -palveluiden ja rinnakkaisten sosiokulttuuristen pilottien tuloksia. Saimme käytännönläheistä tietoa poikkihallinnollisista tuottamisen rakenteista vertaisarvioinnin avulla.

5.2 Sosiokulttuurisen tuottamisen malli ikääntyneiden palveluille

Kehittämistyömme tavoitteena oli saada aikaan muutos kulttuuripalvelujen tuottamisessa ikääntyneille. Aikaisempi ikääntyneiden kulttuuripalveluiden tuottamisen tavassa oli ongel-

mana varsinkin sektoroituneisuus. Tutkimusprosessin tuloksena toteutimme sosiokulttuurisen tuottamisen mallin, jonka avulla muutosta voidaan toteuttaa operatiivisella ja hallinnollisella tasolla. Operatiivisella tasolla mallin pohjana on Minna Elorannan tuottama Tässä hetkessä -palvelukokonaisuus, jonka hallinnollisena tuottajana toimii Tarja Järvinen. Hallinnollisella tasolla mallin pohjana on Timantti-työryhmän toiminta. Kehittämistyömme tuloksena loimme sosiokulttuurisen tuottamisen mallin ikääntyneiden palveluille. Mallissa kulttuurituottaja, soveltavan taiteen ammattilainen ja sosiaali- ja terveysalan henkilöstö toimivat tiiviissä yhteistyössä asiakaslähtöisen palvelun toteuttamiseksi.

Kuvio 6 selvittää sosiokulttuurisen tuottamisen mallin. Kuviossa punaiset nuolet kuvaavat operatiivisia prosesseja ja siniset nuolet kuvaavat hallinnollisia prosesseja.



Kuvio 6. Sosiokulttuurinen malli ikäihmisten kuntouttavien kulttuuripalvelujen tuottamiselle

Operatiivisessa prosessissa ytimen muodostaa kulttuurituottajan (tuottaja) ja soveltavan taiteen ammattilaisen (taiteilija) tiivis tiimityö. Taiteilija tarjoaa alustavaa suunnitelmaa taidelähtöisen sisällön toteuttamiseksi ikääntyneille. Tuottaja hyväksyy ehdotuksen arvioituaan sekä suunnitelman että käytettävissä olevat resurssit toiminnan toteuttamiseen. Yhdessä taiteilija ja tuottaja arvioivat, mille asiakasryhmälle palvelu olisi tarkoituksenmukaista kohdentaa.

Tuottaja–taiteilijatiimi tarjoaa yhteistyötään ja resurssejaan valitsemalleen hoitoyksikölle. Tiimi toteuttaa kulttuurisesta kuntoutuksesta hoitoyksikössä vastaavien yhteyshenkilöiden (mm. lähiesimiesten) kanssa arvion räätälöidyn palvelun tarpeesta. Esiin nousseiden tarpeiden pohjalta toimijat valitsevat kyseiselle taholle soveltuvimman toteutusmuodon: 1. asiakkaille räätälöityä luovan kuntoutuksen ohjaustoimintaa, 2. henkilöstölle suunnatun viriketoiminnan ohjaamisen koulutuksen tai 3. hoitoyksikön kuntouttavan kulttuuritoiminnan kehittämisprojektin (kuviot 2, s. 19). Tässä tuottamisen mallissa kustannuksista vastaa joko kulttuuripalveluyksikkö, hoitoyksikkö/laitos tai nämä molemmat yhteistuotantona. Kulttuuri- ja vapaa-aikayksiköiden ohjausryhmä koordinoi ja ohjaa sosiokulttuurisen palvelutuotannon kokonaisuutta. Tuottaja ja hoitoyksikön esimies sopivat mahdollisista kuntouttavaan kulttuuritoimintaan tarvittavista materiaalihankinnoista.

Jos hoitoyksikkö on valmis yhteistyöhön, tuottaja ja taiteilija tekevät toimeksiantosopimuksen työn toteuttamisesta. Sosiokulttuurisessa, soveltavan taiteen toiminnassa taiteilijan työhön sisältyy ohjaustoiminnan lisäksi myös suunnitteluun käytettävä aika, kuten palaverit, suunnittelu, viestintä, kartoitukset, dokumentointi, raportointi ja palautteen keruu. Kokemuksemme mukaan taiteilijan suunnittelutyöhön käyttämä aika voi sosiokulttuurisessa työssä olla kaksi kolmasosaa tai jopa kolme neljäsosaa työajasta. Perinteisessä esiintymis- tai toimeksiantosopimuksessa korvaus suoritetaan vain ohjaustyöstä.

Hoitoyhteisön yhteyshenkilöt, taiteilija ja tuottaja asettavat yhdessä tulevalle sosiokulttuuriselle toiminnalle tavoitteet. Taiteilija kartoittaa hoitoyksikön materiaaliset ja toiminnalliset resurssit ja tarpeet. Hoitohenkilöstö ja mahdollisuuksien mukaan myös iäkkäät asiakkaat itse osallistetaan mukaan luovan toiminnan ideointiin ja suunnitteluun. Käytännön toteuttamisessa sosiokulttuurisen toiminnan ydinasiana on, että taiteilija ja hoitohenkilöstö suunnittelevat, toteuttavat ja arvioivat toimintaa moniammatillisessa yhteistyössä koko prosessin ajan. Sosiokulttuurisessa toiminnassa myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset toimivat kulttuurin toteuttajina alansa asiantuntijoina. Moniammatillisessa yhteistyössä testataan ja kehitetään luovaa kuntoutusta ikääntyneiden asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi ja hoitotyön laadun vahvistamiseksi. Taiteilija ei toimi vierailijana vain perinteiseen tapaan

esiintyjänä tai työpajan vetäjänä. Taiteilija on vastuussa käytännön suunnittelu- ja ohjaustyöstä kentällä raportoiden työn etenemisestä sovitusti tuottajalle. Taiteilija kerää palautetta toiminnasta niin ikääntyneiltä asiakkailta kuin hoitohenkilöstöltä koko toiminnan ajan. Kaikki osapuolet osallistuvat toimintaprosessin arviointiin. Jatkuvalle arvioinnilla varmistetaan tavoitteiden saavuttaminen, laadun kehittäminen sekä tarvittaessa toimintasisällön muokkaaminen esiin nousevien tarpeiden mukaan.

Kehittämistyön aikana hallinnollisella tasolla muutos tapahtui *Timantti*-työryhmän tuotteistamispaikoissa, joissa Tarja Järvinen oli mukana. Työryhmä loi sektoroituneeseen palvelutuotantoon poikkihallinnollisuutta eri kulttuuriyksiköiden välille. Palvelumuotoiluun perustuva tuotteistamisprosessi selkeytti kulttuuriyksiköiden toimintaperiaatteita. Yksiköt pohtivat ensimmäistä kertaa yhdessä tarjoamiensa palvelujen ainutlaatuisuutta, tavoitteita ja laatuksikriteeristöä. Sen pohjalta laadittiin Tampereen kaupungille uudenlainen palvelusopimus ikäihmisten kulttuuripalveluiden tuottamiseen. Nyt kun palvelujen kokonaisuus on poikkihallinnollisella ja moniammatillisella toimintatavalla hallittavissa paremmin, tuottamisen ja toiminnan koordinointi on helpompaa ja kustannusten seuranta selkeytyy. Kulttuurituotannon sektoreiden keskinäinen yhdentyminen ja kulttuuripalveluiden kuntouttavien merkitysten tiedostaminen luo myös pohjaa lisääntyvälle yhteistyölle sosiaali- ja terveysalojen kanssa. *Timantti*-ryhmässä rakennettu uudenlainen toimintamalli auttaa Tampereen kaupunkia varautumaan väestön ikääntymisestä johtuvaan kuntouttavan palvelutarpeen kasvuun. Palvelun kehittämisen tarvetta ei ollut ainoastaan suhteessa asiakaskunnan laajentumiseen, vaan myös palvelutarpeen laadullisiin muutoksiin.

Kehittämistyömme tuloksia on esitelty tutkimuksen aikana. *Timantti*-ryhmän tuotteistamispaikojen tulosten väliaikaraportointi esiteltiin ikäihmisten palvelujen apulaispormestarille ja johtoryhmälle 16.4.2013. Kokouksessa johtoryhmä antoi hyväksyntänsä työn tuloksille ja totesi samalla, että kehittämistyö eteni toivotunlaisesti. (Pöntinen 2013.) Peruspalveluministeri Susanna Huovinen vieraili Tampereella 3. kesäkuuta 2013 Koukkuniemen vanhainkodin *Ikälain pilotointi* -hankkeen esittelyssä. Vierailua emännöi Tampereen pormestari Anna-Kaisa Ikonen. Tilaisuudessa esiteltiin myös *Timantti*-ryhmän kehittämistyötä. Sanni Pöntinen kertoi puheessaan (2013b) *Kulttuurikaari*-hankkeen myötä lähteneestä kulttuuripalvelujen tuotteistamisesta ikääntyneiden hoivalaitoksiin ja kuinka toimintaa ohjaava poikkisektorinen työryhmä syntyi. Poikkihallinnollisen palvelutuottamisen kehittämistyö herätti kiinnostusta ja ministeriön edustajat pyysivät, että esittelymateriaali toimitettaisiin ministeriöön tilaisuuden jälkeen.

Tarja Järvinen esitteli *Tässä hetkessä* -kokonaisuuden *Les Rencontres* -seminaarissa Tampereella 18.–21.9.2013. Seminaariin osallistui yli 75 henkilöä 12 eri maasta. Kansainvälises-

sä seminaarissa esiteltiin paikallisia kulttuurisektorin hyviä käytäntöjä. Kehittämistyömme herätti kiinnostusta ja esille nousi yhteistyömahdollisuuksia. Seminaarissa Tarja Järvinen keskusteli Sundsvallin kulttuuri- ja vapaa-aikatoimenjohtajan Ulla Näsmanin kanssa mahdollisesta yhteistyöstä esimerkiksi henkilöstökoulutusten merkeissä.

6 LOPPUPOHDINTA

Ikääntyneet ovat oikeutettuja kulttuuripalveluihin kyvyistään ja kunnostaan riippumatta, myös laitospäässä. Aiemmin ohjelmallisempaan toimintaan perustuvien kulttuuripalveluiden rinnalle on nyt vuonna 2013 nostettu merkittävään asemaan kuntouttavat kulttuuripalvelut. Yksittäisestä operatiivisesta pilotista, *Tässä hetkessä* -kurssista, kehittynyt sosiokulttuurisen palvelutuotannon mallimme on esimerkki siitä, miten kehittämistyö rakentuu parhaiten systemaattisen, tavoitteellisen prosessin kautta. Kokemuksemme mukaan kehittämisessä kannattaa edetä pienemmästä laajempaan. *Tässä hetkessä* -toiminnan pääsy Tampereen kaupungin kulttuuripalvelujen perusrahoituksen piiriin on mahdollistanut sisältöjen juurruttamisen ja toimintamallin kehittämisen pitkäjänteisesti. Yleensä yhteisötaiteelliset hankkeet tyrehtyvät, koska niitä toteutetaan vain kertaluonteisilla tai määräaikaisilla rahoituksilla. Kehittämistyön yhtenä tavoitteena oli, että *Tässä hetkessä* -kokonaisuus näkyy tuotteena palvelusopimuksessa, mikä toteutuikin. Tämä vakiinnuttaa toiminnan.

Kehittämistyön tavoitteena oli saada aikaan muutos ikääntyneille suunnattujen kulttuuripalvelujen tuottamiseen. Tavoitteena oli mallintaa, kuinka sosiokulttuurista palvelua voidaan tuottaa asiakaslähtöisesti, poikkihallinnollisesti sekä kustannustehokkaasti. Monialaisesti kehitetty malli on otettu nyt vuonna 2013 Tampereen kaupungille käyttöön ikäihmisten kulttuuripalvelujen tuottamiseen. Aikaisempi sektoroitunut palvelujen tuottaminen on vaihtunut yhteistoiminnalliseen tuottamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen.

Niin sosiaali- kuin kulttuurialan tutkimusten mukaan palvelujen arvo ja hyöty on varmistettavissa ainoastaan palveluiden asiakaslähtöisellä suunnittelulla ja toteuttamisella. Sosiokulttuurisessa yhteistyössä tämä onnistuu parhaiten moniammatillisella, tavoitteellisella yhteistyöllä, jossa ikääntynyt asiakas osallistetaan kykyjensä ja tarpeidensa mukaan palveluprosessiin. Asiakaslähtöisyys luo kustannustehokkaampaa ja laadukkaampaa palvelua. Luovilla kuntoutusmenetelmillä voidaan siirtää ikääntyneiden tehostetun laitoshoidon tarvetta myöhemmäksi. Näin ennaltaehkäisevien palvelujen avulla voidaan tuottaa merkittäviä säästöjä kunnalle.

Sosiokulttuurista tuottamisen mallia voi soveltaa erilaisten asiakasryhmien palvelujen tuottamiseen

Koska taidelähtöisten menetelmien sisältöjen ja termistön kirjo on hajanainen, lanseerasimme kehittämistyössä sosiokulttuurisen yhteistyön käyttöön termin ”luova kuntoutus”. Haastattelut, kyselyt ja vertaisarvointi auttoivat operatiivisen *Tässä hetkessä* -toimintamallin ja hallinnollisen *Timantti*-ryhmän toiminnan arvioinnissa sekä tutkimuksellisessa kehittämisessä. Operatiivisen ja hallinnollisen tuottamisen mallintamisessa hyödynsimme palvelumuotoilun menetelmiä. Tutkimuksellisenä menetelmänä kirjallinen kysely oli ainoa, joka ei saavuttanut tavoitettaan. Kyselyyn vastasi vain kaksi henkilöä kahdestakymmenestä. Emme siksi tutkimuseettisistä syistä analysoineet vastauksia tässä työssä. Kysely kuitenkin osoitti sen, että lähestymistapa oli todennäköisesti väärä. Palveluohjauksesta vastaavien kotihoidon asiakasohjaajien asiantuntemusta ja näkemystä ei ole aiemmin edes yritetty hyödyntää kulttuuripuolella. Tulkitsimme, että kasvokkain tapahtuva keskustelupohjainen kysely tai haastattelu voisi tulevaisuudessa olla tehokkaampi tapa kerätä kokemustietoa niin asiakasohjaajilta kuin toiminnan toteuttajiltakin. Tutkimuksen kannalta kyselyn epäonnistuminen ei vaikuttanut tuloksiin, sillä kaikki muut valitsemamme menetelmät osoittautuivat tuloksekkaita.

Sosiokulttuurisessa yhteistyössä asiakkaana ei välttämättä ole ainoastaan ikääntynyt henkilö itse, vaan myös hänen kanssaan toimivat sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan ammattilaiset. Luovien menetelmien hyödyntäminen sosiaali- ja terveysalalla lisää tutkitusti myös työntekijöiden hyvinvointia, luovuutta ja edistää asiakaslähtöisyyttä. Työhyvinvoinnin lisääminen ja positiivisen imagon edistäminen ovat tärkeitä sosiaali- ja terveysalan laitoksille, joihin kohdistuu paljon painetta ja kritiikkiä ikäihmisille suunnattujen palvelujen tuottamisessa. Pohjaa yhteistyölle voitaisiin luoda järjestämällä sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan ammattilaisille ja opiskelijoille luovien menetelmien hyödyntämiseen liittyviä yhteisiä koulutuksia.

Kokemuksemme mukaan kulttuuripuolelta voidaan siirtää resursseja sosiaali- ja terveyssektorille tuottamalla taidelähtöistä kuntoutusta yhteistoiminnallisesti. Tämän mahdollistamiseksi palvelujen tuottamiseen kannattaa luoda yhteismitallisuutta ja arviointimittaristoa. Laatukriteereitä ja tavoitteita asettamalla voidaan sosiokulttuurista toimintaa kehittää sekä operatiivisella että hallinnollisella tasolla. Tutkimusaineiston perusteella poikkiallinen ja moniammatillinen yhteistyö on selkeästi kannattavaa. Alojen välinen yhteistyö murtaa sektoroitunutta palvelutuotantoa. Toisaalta eri alojen ja yksiköiden välinen yhteistyö vaatii riittävästi aikaa suunnitteluun ja keskinäiseen viestintään. Henkilöstöressurssien puute ja kiire luovat haasteita luovan kuntoutuksen toteuttamiseen. Kokemuksemme mukaan luovalla kuntoutuksella voidaan helpottaa ikääntyneiden asiakkaiden ja heidän kanssaan toimivien ammattilais-

ten vuorovaikutusta ja hyvinvointia. Kulttuuripalveluiden tuottaminen ikääntyneille sosiokulttuurisella yhteistyöllä mahdollistaa heikkokuntoistenkin ikäihmisten osallistumisen tarpeisiinsa räätälöityyn, mielekkääseen kulttuuritoimintaan.

Tämä kehittämistyö ja siihen liittyvän opinnäytetyön laatiminen ovat itsessään esimerkki monialaisesta toiminnasta. Yhteistyömme taiteilija–tuottaja-työparina on mahdollistanut operatiivisen ja hallinnollisen asiantuntijuuden nivoutumisen. Yhteistoiminta on ollut antoisa ja tulokellinen tapa toteuttaa kehittämistyötä. Kuten hoitaja kommentoi Kaupin sairaalan *Tässä hetkessä* -pilotin lopussa: *”Tästä me sitten jatketaan!”*

Kehittämistyötä riittää vielä vuosiksi eteenpäin. Yhteistyöllä voimme vahvistaa vanhoja ja kehittää uusia sosiokulttuurisia siltoja.

LÄHTEET

- Csikszentmihalyi, Mihaly 1990. Flow. Elämän virta. Tutkimuksia onnesta, siitä kun kaikki sujuu. Suom. Hellsten, Ritva 2005. Helsinki: Rasalas-Kustannus.
- Eloranta, Minna 2010. Pilottiprojekti Kaupin sairaalan osastolla 2A. Projektiraportti.
- Eloranta, Minna 2011. Luova kuntoutus osaksi ikääntyneiden sairaalapotilaiden ja vanhainkotiasukkaiden kokonaisuhoitoa ja mielekästä arkea. Loppuraportti.
- Engström, Asta 2013. Hoitotyöntekijöiden näkemyksiä taiteesta ja kulttuurista vanhusten hoitotyössä. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- European Reminiscence Network 2012. Viitattu 28.7.2013.
<http://www.rememberingtogether.eu/index.html>
- Haapalainen, Riikka 2007. Taide hyvinvointiyhteiskunnan uudistamisessa. Kivimäki & Kolsio (toim.) Teoksessa Yhteyksiä: asiaa yhteisötaiteesta. Rauman taiteilijavierasohjelma. Rauma: Raumars ry
- Haase, Antti 2011. Kuljeskelija identiteetin maailmassa. Artikkeliteoksessa Lausas, Pia-Maria & Haase, Antti & Heikkilä, Jaakko & Portaankorva, Anni (toim.). Tokallinen todellisuutta. 10 pohjoista todentekijää. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja 1/2011. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hakonen, Sinikka 2008. Ikäideat ikäkäytäntöjen työkaluiksi. Artikkeliteoksessa Suomi, Asta & Hakonen, Sinikka (toim.) Kuluerastä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hohenthal-Antin, Leonie 2013. Muistellaan. Luovat menetelmät muistisairaiden tukena. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Huusko, Tiina & Strandberg, Timo & Pitkälä, Kaisu 2006 (toim.). Voiko ikääntyneiden elämänlaatua mitata? Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 12. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.
- Hämäläinen, Kai 2012 (toim.). Matkailupalveluita muotoilemassa. Verkostomainen palvelutuotanto elämästuotteiden murroksessa. Sarja F. Katsauksia ja aineistoja 11 ja 12. Helsinki: Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Ihanus, Susanna 2013. Kulttuuripartio-toimintamalli. Loppuraportti. Kulttuuriosuuskunta Kaje.
- Ikila 2012. Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen lautakunta 29.8.2012. Ikäihmisten kulttuuri- ja liikuntapalveluiden kehittämissuunnitelma 2012–2014. Päätöspöytäkirjan ote ja sopimus. Eeva Päivärinta.
- Ikäkaste. Äldre-Kaste –hanke 2009–2011. Viitattu 18.11.2013. <http://ikakaste.fi/ikakaste-1-vaiheen-aineistot/kulttuurikaari>
- Jaatinen, Toimi & Pöntinen, Sanni 2013. Tarjous kotona asumista tukevien palvelujen tuottamisesta vuodelle 2014. Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessi. Omaehtoinen toiminta ja ennaltaehkäisevä työ. Tampere.
- Julkunen, Raija 2008. Ikä ideana ja tutkimuskohteena. Artikkeliteoksessa Suomi, Asta & Hakonen, Sinikka (toim.). Kuluerastä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Järvinen, Tarja 2013. Muistio 25.4.2013. Ennakoiva ryhmätoiminta palvelukeskuksissa. Tuntema-ryhmien palautepalaveri/välikatsaus.

- Järvinen, Tarja 2012. Tässä hetkessä. Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmien integroiminen ikääntyneiden päiväkeskuksiin Tampereella. Kauniainen/Tampere. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Karjalainen, Pekka 2012. Realistinen arviointi kuntouttavan sosiaalityön vaikuttavuudesta. Artikkeliteoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.). Sosiaalityön vaikuttavuus. Osa 2. Metodisia ja kehittäviä valintoja. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka, Marja 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Artikkeliteoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.). Sosiaalityön vaikuttavuus. Osa 4. Asiakasosallisuus vaikuttavuustekijänä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Konlaan Boinkum Benson 2001. Cultural Experience and Health. The coherence of health and leisure time activities. Väitöskirja. Umeå University Medical Dissertations.
- Koskinen, Simo 2011. Ikääntyvien voimavarat ja niiden merkitys hyvinvointipalveluille sekä rohkea ikääntyminen. Luento 22.9.2011 Ikäkaste-seminaarissa Koukkuniemen vanhainkodin juhlatilassa Tampereella.
- Koskinen, Simo 2006. Kohtaaminen sosiaaligerontologisen tutkimuksen valossa elämän tarkoituksellisuuden kokemuksen merkitys vanhuudessa. Luento Validaatiosta TunteVa -juhlaseminaarissa Tampereella Pirkanhrovissa 27.10.2006.
- Laitinen, Sari & Lillandt, Jennie & Numminen, Ava & Kurki, Merja 2011. Muistaakseni laulan - musiikkituokioiden järjestäminen. Ohjaajan opas. Helsinki: Miina Sillanpään Säätiön julkaisuja B:35.
- Liikanen, Hanna-Liisa 2010. Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia -ehdotus toimintaohjelmaksi 2010–2014. Opetusministeriö. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto 1/2010.
- Magenta. Luovaa vetovoimaa Lapista 2013. Hankkeen loppuraportti. Lapin yliopiston Koulutus- ja kehittämispalvelut & Lapin yliopiston tieteiden tiedekunta & Lapin taiteilijaseura & Taiteen edistämiskeskuksen Lapin toimipiste.
- Malte-Colliard, Katri & Lampo, Marjukka 2013. Voimaa taiteesta. Malleja taiteen soveltamiseen hyvinvointialalla. Tampere: Tutkivan teatterityön keskus, Tampereen yliopisto.
- Martin, Marjatta 2012. Vaikeavammaisten lääkinnällisen kuntoutuksen yksilöllinen vaikuttavuus. Nuorten kokemuksia kuntoutuksen tarvestaavuudesta. Artikkeliteoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Osa 3. Asiakaskokemukset avaimena vaikuttavuuteen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Numminen, Ava 2009. Kulttuuri osaksi muistisairaanhoidon hoitoa. Artikkeliteoksessa Helsingin Sanomat. Viitattu 14.6.2013.
<http://www.hs.fi/paakirjoitus/artikkeli/Kulttuuri+osaksi+muistisairaanhoidon+hoitoa/HS20090708S11MA01879>
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.
- OKM. Unescon kulttuurista moninaisuutta koskeva yleismaailmallinen julistus. Viitattu 3.9.2013.
http://www.minedu.fi/OPM/Kansainvaelliset_asiat/kansainvaelliset_jaerjestoet/unesco/sopimukset/kulttuurisenmoninaisuudenjulistus
- Pohjavirta, Hillervo (toim.) 2012. Onko tänään eilen. TunteVa[®]-opas muistisairaita hoitaville. Tampereen Kaupunkilähetys ry RAY:n ja WSOY:n tuella. Helsinki: WSOY.
- Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna 2012. Vaikuttavuus on monta. Artikkeliteoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

- Pöntinen, Sanni 2013a. Kulttuurikasvatusyksikkö Taite. PowerPoint-esitys Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen johtoryhmässä 16.4.2013.
- Raitanen, Anitta 1998. Pysy mukana elämässä. Artikkelit Elämyksiä, kokemuksia. Vireyttä vuosiin -projektin loppuraportissa. Helsinki: Vanhustyön keskusliitto.
- Rajahonka, Mervi 2013. Vuorovaikutuksessa vaikuttamiseen. Hyvinvointipalveluiden vaikuttavuus. Caseja ja keinoja. Selvitys. Kolmas lähde –hanke. Viitattu: 18.11.2013.
http://www.kolmaslahde.fi/images/stories/2013/kolmas_lahde_vuorovaikutuksessa_vaikuttamiseen.pdf
- Rankanen, Mimmu 2007. Kuvataiteen erityispiirteet terapian jäsentäjinä. Artikkelit teoksessa Rankanen, Mimmu & Hentinen, Hanna & Mantere, Meri-Helga (toim.). Taideterapian perusteet. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Sederholm, Helena 2007. Yhteisötaiteen juurilla. Kivimäki & Kolsio (toim.). Teoksessa Yhteisötaiteesta: asiaa yhteisötaiteesta. Rauman taiteilijavierasohjelma. Rauma: Raumars ry.
- Sederholm, Helena 2000. Tämähkö taidetta? Helsinki: WSOY.
- Sosiaaliportti 2013. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 15.7.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tyovalineitat/arviointimenetelmia/toimintakyvyn-arviointi/>
- STM. Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Kansallinen muistiohjelma 2012–2020. Tavoitteena muistiystävällinen Suomi. Raportteja ja muistioita 2012:10.
- Syysjoki, Pirkko & Sirén, Päivi 2012. Loppuraportti. Hervannan lähialue ryhmä 3.9.–1.10.2012. Hatunpään puistosairaalan psykiatrian poliklinikka.
- Särkämö, Teppo & Laitinen, Sari & Numminen, Ava & Tervaniemi, Mari & Kurki, Merja & Rantanen, Pekka 2011. Muistaakseni laulan: Musiikin käyttö muistisairaiden mielialan, elämänlaadun ja kognitiivisen toimintakyvyn tukemiseen. Helsinki: Miina Sillanpään Säätiön julkaisusarja A:10.
- Särkämö, Teppo 2009. Aivot ja musiikki -luento. Hyvinvointia kulttuurista, terveyttä taiteesta 2. -seminaari 15.10.2009. Rauma: Kulttuuritalo Poselli.
- Taideapteekki 2013. Ikääntyneiden kulttuuripalvelut Jyväskylässä. Kevät 2013. Esite.
- Tampereen kaupungin kotihoito/päiväkeskuspalvelu 2013a. Viitattu 1.7.2013
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/ikaihmiset/kotiin/kotihoito.html>
- Tampereen kaupunki 2012. Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen toimintasäännön päivittäminen. Päätöspöytäkirja. Hyvinvointipalvelut. Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelu. Tuotantojohtaja.
- Tampere 2009. Tampereen kaupunkistrategia 2020. Tampere virtaa. Sujuvan elämän suuri kaupunki vastuullisesti kehityksen kärjessä.
- Teinilä, Erkki 2007. Ehkäisevän vanhustyön haasteita. Artikkelit julkaisussa Gero-hanke mukana tamperelaista vanhustyötä vahvistamassa. Tampereen kaupunki. Hyvinvointipalvelujen kehittämisselitys. Hyvinvointipalvelujen julkaisuja 12/2007.
- Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Valtioneuvosto, Sosiaali- ja Terveysministeriö. Tiedote. 27.12.2012.
- Vanhuspalvelulaki 2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalouksista 980/2012.
- Vanhustyön keskusliitto 2009a. Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke 2002–2006. Psykososiaalisen ryhmäkuntoutuksen vaikuttavuus. Viitattu 24.6.2013.
http://www.vanhustyonkeskusliitto.fi/fin/hankkeet/geriatrisen_kuntoutus/

- Vanhustyön keskusliitto 2009b. Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke 2002–2006. Kuntoutuspolun solmukohtia – asiakaslähtöisyys ja hoitoon sitoutuminen. Viitattu 24.6.2013. http://www.vanhustyonkeskusliitto.fi/fin/hankkeet/geriatriinen_kuntoutus/
- Wallin, Outi 2013. Palveluohjaus. Luento 15.2.2013. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Willberg, Elina 2013a. Ikäihmisten kulttuuripalvelut. Muistio. Kaupunkitapaaminen Tampereella 10.1.2013.
- Willberg, Elina 2013b. Kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen tuotteistuspajat. Yhteenveto työkentelystä. Muistio. 28.3.2013
- Willberg, Elina 2012. Ikäihmisten kulttuuri- ja liikuntapalvelujen kehittäminen. Tampereen kaupungin ikäihmisten palvelujen lautakunta. Kehittämissopimuksen liite vuoden 2012 kotona asumista tukevien palvelujen palvelusopimukseen. Kehittämissuunnitelma 2012–2014.
- Willberg, Elina 2011. Ikäihmisten Kulttuurikaari. Enemmän elämänlaatua, parempaa arkea. Loppuraportti. Tampereen kaupunki. Kaste.

LIITTEET

Liite 1 Kehittämistyön prosessikartta

Minna Eloranta ja Tarja Järvinen
Kulttuurituottaja yamk opinnäytetyön prosessikartta (ote)

Termien selitys:

Yhdessä = Minna ja Tarja yhteistyössä, työparina samanaikaisesti (usein Tarjan työpaikalla)

Molemmat = Minna ja Tarja itsenäisesti omilla tahoillaan samaan asiaan liittyen

Tarja, useimmat hallinnollisiin rakenteisiin liittyvät kartoitukset yms.

Minna, useimmat operatiiviseen toimintaan liittyvät kartoitukset yms.

Palvelumuotoilu	Yhdessä: Palvelumuotoilun lähdeaineiston perusteella punaiseksi langaksi kehittämishankkeelle tiivistyi: Sosiokulttuurinen palvelumuotoilumalli
Uudistetun palvelusopimuksen rakentaminen alkaa ohjausryhmässä eli Timanttiryhmässä (=kirjasto-, museo-, liikunta- ja kulttuuripalvelut, työväenopisto, taloushallinnon edustaja, tiedotuspäällikkö ja tilaajaryhmän edustaja)	Tarja: 5.3. Timanttiryhmän ensimmäinen palvelumuotoilutyöpaja: asiakaslähtöisyys; koettu, psyykinen ja sosiaalinen elämälaatu, elinympäristö, voimavaralähtöisyys. Paikalla: kirjasto-, museo-, kulttuuripalvelujen, tilaajan sekä taloushallinnon edustajat.
Opinnäytetyön prosessimuistio	Minna: kysymyksiä ja palikoita pohdintaan. Käytetään työvälineenä opinnäytetyön ja kehittämistyön suorittamiseen
Tutkimuksellinen kehittämisprosessi	Tarja: 6-vaiheinen prosessikuvaus laadittu Ojasalo & ym. kaavion pohjalta
Opinnäytetyön ohjaukseen valmistautuminen	Yhdessä: Tilanneanalyysi ja kysymysten ja painopisteen valinta laadittujen prosessimuistion ja kehittämistyön prosessien avulla.
15.3. Opinnäytetyön ohjaus, puhelimitse	Saimme Päivin kommentit opinnäytetyöprosessiin, kehittämistyön prosessikaavioon ja ennakkoon lähetettyihin kysymyksiin.
18.3. Tapaaminen Elina Willbergin kanssa (palvelusopimuksen kehittämistyön koordinaattori, tilaajaryhmä)	Yhdessä: Selvitetään palvelusopimuksen kehittämiseen liittyen tilaajan näkökulma: mitä tietoa kyselyillä kartoitetaan, miksi aineistoa kerätään. Ilmeni seuraavaa: Luovan toiminnan mahdollisuudet ja haasteet asiakasohjaajan näkökulmasta. Valitaan case-pohjaisesti muutama kohde kehittämistyön esittelyssä, ei kaikkia kohteita (rajaus). Voimavaralähtöinen toiminta, toiminta lähtee kyvykkäisyydestä: sekä asiakkaan että hoitohenkilöstön. Aito yhteistoiminta/palvelumuotoilu moniammattillisena toimintamallina. Idea: Tarja menee havainnoimaan pienryhmiin: mitä menetelmiä on käytetty interventioissa. Miten ymmärrystä saadaan selvitettyä kyselyin? Kuinka muutosten kartoitus? Kuinka viestinnän halutaan toimivan? Kirjaamiskäytännöt: toteutunut toiminta, vaikutus? Toiminnan tavoitteellisuuden mittaaminen?
14.—20.3. Kulttuuripartioraportti	Yhdessä: Aineiston keruu. Saatu Susanna Ihanukselta Kulttuuripartioraportin kopio (analyysia varten) Saatu myös ohjaajien/käyttäjien kommentit vuorovaikutukseen laaditusta haastattelulomakkeesta.
20.3. Timanttiryhmän palvelusopimuksen kehittämiskokous	Tarja: palvelumuotoilun esittely PP-esitys. Sovittiin, että palvelumuotoilua käytetään apuna palvelusopimuksen sisältöä ja tuotteita kehitettäessä. Seuraavaan kokoukseen kaikki laativat oman palvelutarjoomansa arvolupauksen mukaisesti: palvelukuvaus, kenelle palvelu on tarkoitettu, asiakashyöty ja miksi palvelu on ainutlaatuinen.
21.3. Kehittämishankkeen esittely Les Rencontres- verkostolle	Minna: Kirjallinen materiaali englanniksi. Tarja: Esitteli Tässä hetkessä -kehittämishankkeen ja siihen liittyvän tutkimuksen. Hanke sai myönteistä kiinnostusta ja myöhemmin selviää, valitaanko hanke syyskuun kampus-seminaariin tarkempaa esittelyä ja keskustelua varten. Paikalla olivat verkoston pj. Roger Tropeano ja seminaarin pääkoordinaattori Rafael Mandujano. Palaveri oli englanninkielinen.

Liite 2 Tutkimuksen prosessikaavio

s. 1(2)



s. 2(2)



Tutkimuskirjallisuuden ja omien havaintojen yhdistäminen sekä analysointi

Analysoinnin jälkeen päätös tutkimuksen avulla selvitettävistä asioista

- kuinka sosiokulttuuriselle palvelulle/toiminnalle asetetaan tavoitteet?
- kuinka tavoitteita seurataan?
- kuinka asiakasohjaus toimii?
- kuinka Tässä hetkessä -toiminta on juurtunut käytäntöön? (case: Kauppi)
- kuinka ikäihmisten kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut ja sen yhtenä kokonaisuutena luova kuntoutus tulevat olemaan osa tilaajan ja tuottajan välistä palvelusopimusta? (case: Timantti-ryhmä)
- minkälainen tuottamisen malli on vastaavalla palvelulla jossakin muussa kaupungissa?



Tutkimuksellisen lähestymistavan ja tutkimuksellisten menetelmien valinnat

Pohjana on organisaation kehittämistarve: tavoitteena on muutos toimintatapaan ja vaurautuminen palvelun määrän kasvuun sekä palvelujen kokonaiskustannuksien kustannustehokas hallinta.

Konstruktiiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan teoreettisesti perusteltu ratkaisu, lähestymistapana muistuttaa innovaatioiden tuottamista (Ojasalo & ym. 2009, 65).

→ **lähestymistavaksi valittiin konstruktiiivinen tutkimus**

Tutkimuksen toteuttamisen menetelmiksi valittiin:

Kyselyt ja haastattelut asiakasohjaajille, toiminnan ohjaajille, sosionomi yamk

- opiskelijoille:
- kuinka sosiokulttuuriselle palvelulle/toiminnalle asetetaan tavoitteet, asiakashyöty
- kuinka tavoitteita seurataan
- kuinka asiakasohjaus toimii
- mitä haasteita kuntouttavan kulttuuritoiminnan järjestämiseen liittyy

Prosessikartan piirtäminen

- asiakaspolku ja palvelun tuottaminen

Haastattelu, raporttien analysointi:

- kuinka Tässä hetkessä -toiminta on juurtunut käytäntöön (case: Kauppi)

Työpajatoiminta:

- kuinka ikäihmisten kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut ja sen yhtenä kokonaisuutena luova kuntoutus tulevat olemaan osa tilaajan ja tuottajan välistä palvelusopimusta (tuotteistaminen ja tuotannon järjestäminen)

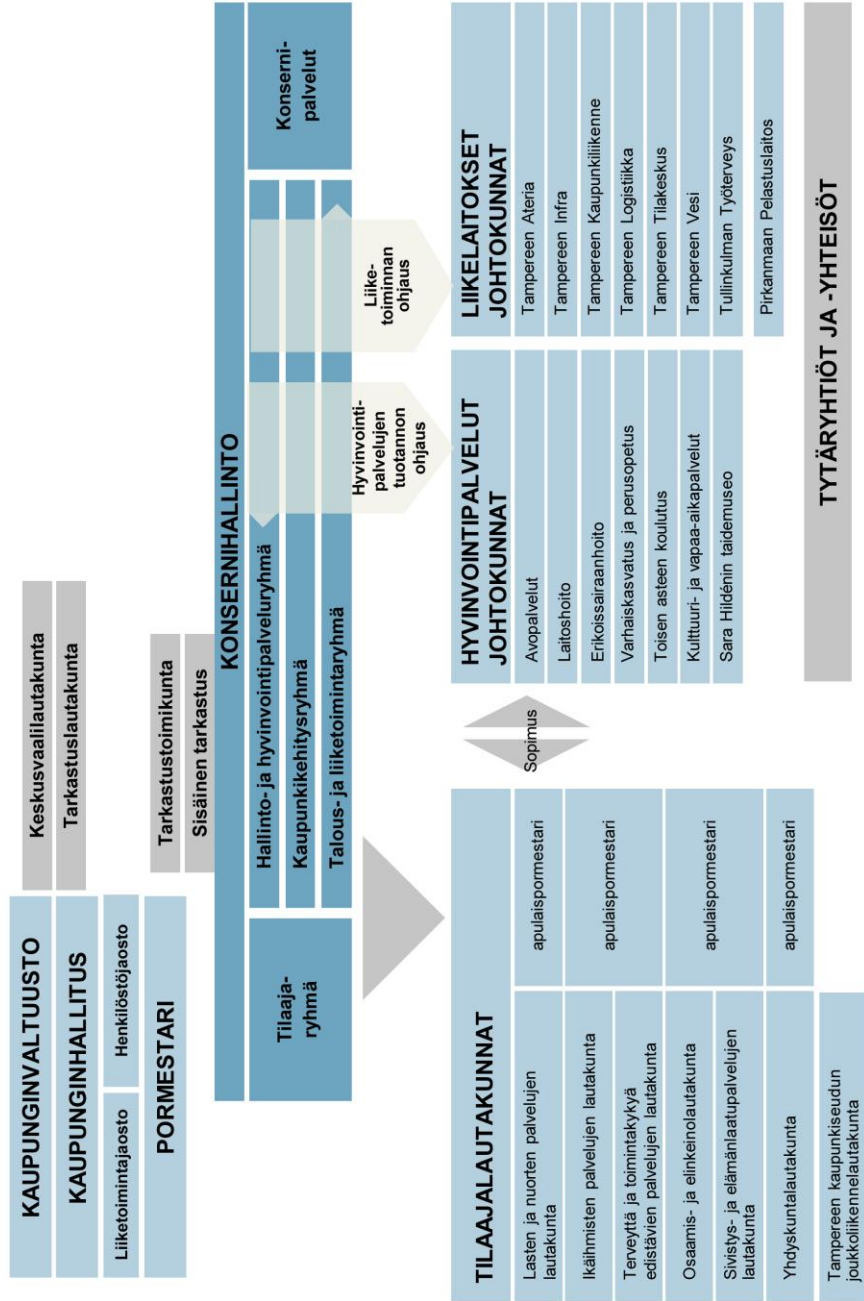
Vertaisarviointi:

- minkälainen tuottamisen malli on vastaavalla palvelulla jossakin muussa kaupungissa



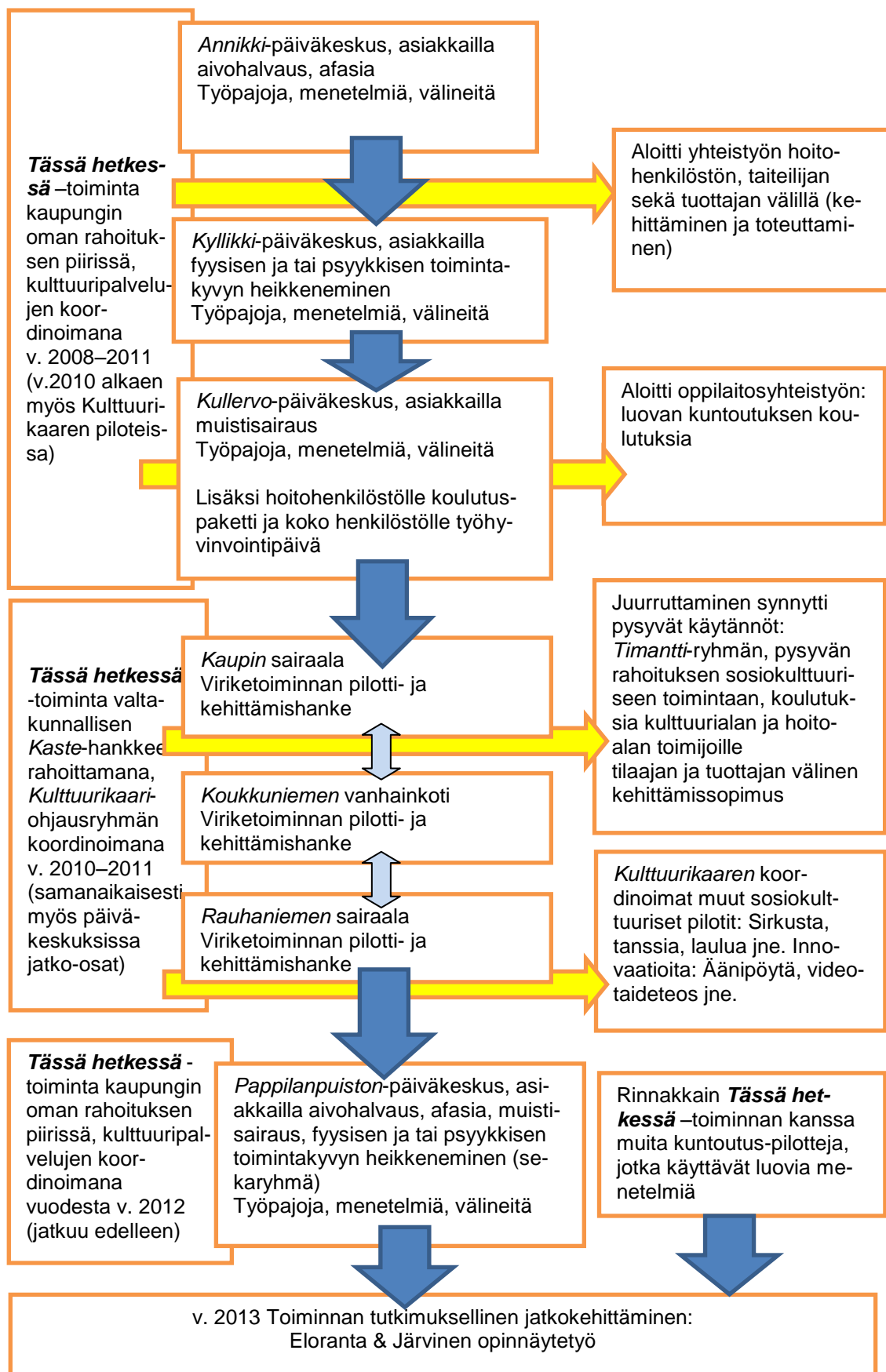
Tutkimuksen suorittaminen, aineiston analysointi ja loppupäätelmät, opinnäytetyön ja tutkimustulosten esittely

Tampereen kaupungin organisaatio



27.3.2013

Liite 4 Tässä hetkessä prosessikaavio

Kuvio siitä, kuinka **Tässä hetkessä** -toiminta ja opinnäytetyön kehittämistyö nivoutuvat

Liite 5 *Timantti*-ryhmän toimintaympäristö

Timantti-ryhmän toimintaympäristö

