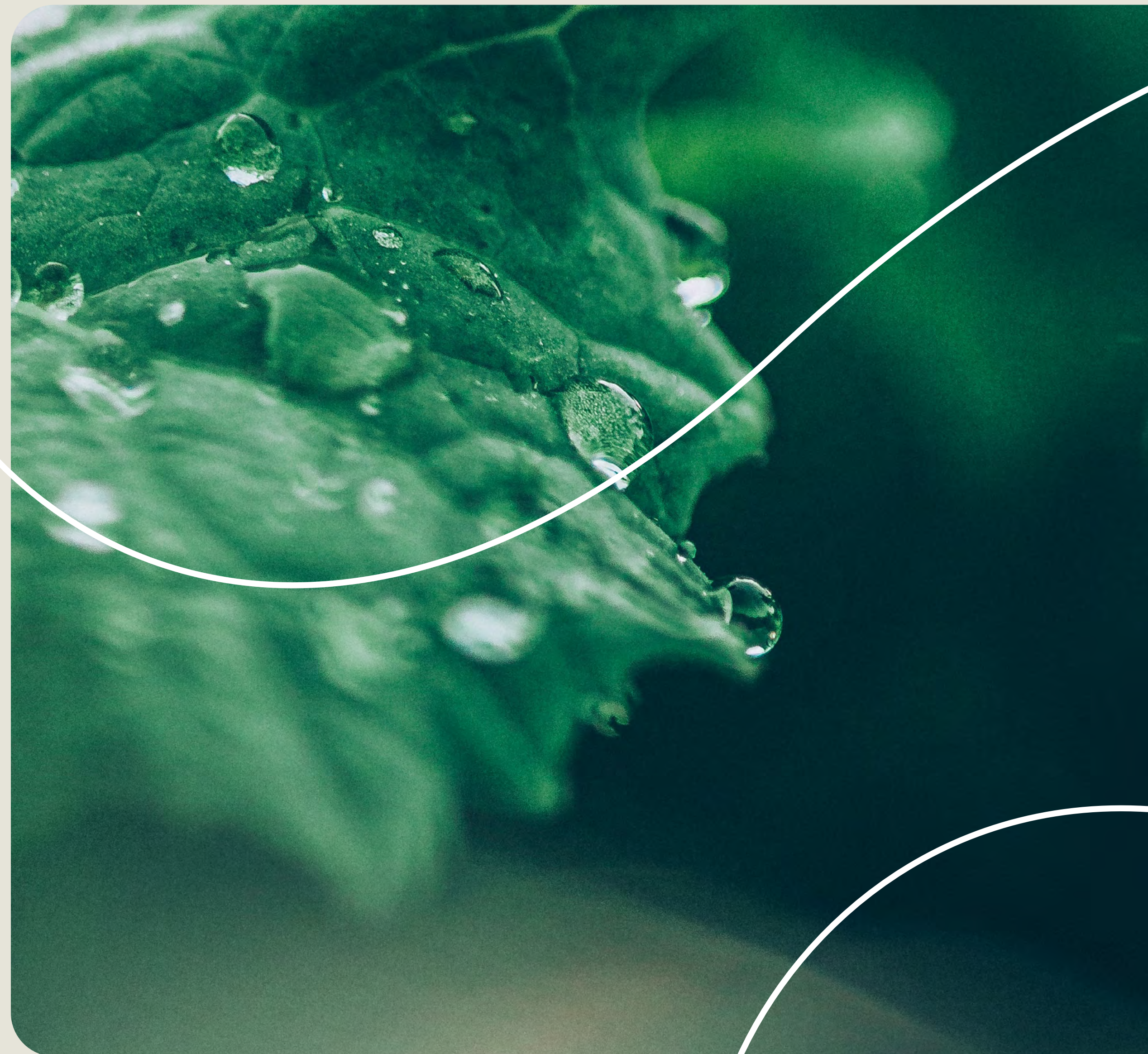


**KULTTUURIHYVINVOINNIN  
PALVELUOHJAUKSEN RESEPTIKIRJA**  
Opas kunnille ja yhdyspinnan toimijoille



# Sisällysluettelo

<b>Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Miksi ohjata asukkaita kulttuuri- ja taidetoimintaan</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Ketkä valitaan kohderyhmäksi</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Ohjaamisen toimintamalli</b> .....	<b>5</b>
3.1 Mihin ohjataan .....	5
3.2 Mistä ohjataan .....	5
3.3 Miten ohjataan .....	5
<b>4. Toiminnan organisointi</b> .....	<b>6</b>
4.1 Palveluohjausprosessi selkeäksi .....	6
4.2 Resursointi riittäväksi .....	7
<b>5. Yhteistyö ja siihen sitouttaminen</b> .....	<b>8</b>
5.1 Koordinoinnin järjestäminen .....	8
5.2 Työryhmän toiminta .....	8
<b>6. Seuranta ja arviointi</b> .....	<b>9</b>
<b>7. Viestintä ja tiedonkulku</b> .....	<b>10</b>
<b>8. Lähteet ja lisätietoa</b> .....	<b>11</b>





## Johdanto

Kulttuurihyvinvointi on osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen poikkihallinnollista kokonaisuutta (hyte). Siinä vastuu väestön hyvinvoinnista ja terveydestä sekä väestöryhmien välisten terveyserojen kaventamisesta on kunnilla ja hyvinvointialueilla. Käytännössä se tarkoittaa mm. asukkaiden tarpeenmukaista ohjaamista kulttuuri- ja taidepalveluiden käyttäjiksi.

Tämä reseptikirja kutsuu asukkaiden ohjaamista kulttuuri- ja taidetoimintaan kulttuurihyvinvoinnin palveluohjaukseksi. Toiminnan käynnistämisen oppaana se käy läpi prosessin järjestämistä ja koordinointia sekä antaa siihen käytännöllisiä ohjeita kunnan ja hyvinvointialueen toiminnassa sovellettaviksi. Toteutus voi vaihdella mm. väestön tarpeen, palveluiden tarjonnan, puitteiden ja resurssien mukaan. Lopputulokset syntyvät aivan kuten kotikeittiössäkin sen mukaisesti, millaisesta nälästä on kysymys, ja mitä kokkina toimivien kaapissa on käytettävissä.

Reseptikirja on syntynyt osana Kulttuurihyvinvoinnin palveluohjaus Pirkanmaalla -hanketta, joka on saanut sosiaali- ja terveysministeriön myöntämää valtionavustusta terveyden edistämisen määrärahasta vuosina 2021-2023. Sitä on ollut toteuttamassa Pirkanmaan hyvinvointialue sekä 19 Pirkanmaan kuntaa. Niistä jokainen on kehittänyt ja kokeillut omaa kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksen reseptiään, joista voi lukea lisää [Innokylästä](#).

Reseptikirjassa esiintyvät lainaukset on poimittu hankekuntien kuvaamista kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksen kehittämiskokemuksista.

## 1. Miksi ohjata asukkaita kulttuuri- ja taidetoimintaan

Taide- ja kulttuuritoiminta voi parantaa ihmisten hyvinvointia ja terveyttä monin tavoin. Maailman terveysjärjestö WHO:n (2019) mukaan taiteesta nauttiminen ja taiteen tekeminen voivat vahvistaa toiminta- ja työkykyä sekä lisätä osallisuutta. Kulttuurihyvinvointi on erityisen tärkeää niille asukkaille, jotka ovat vaarassa jäädä kulttuurin ulkopuolelle esimerkiksi heikentyneen toimintakyvyn, syrjäytymisriskin tai taloudellisten ongelmien vuoksi. Siksi heitä tulisi ohjata aktiivisesti kulttuurin pariin.

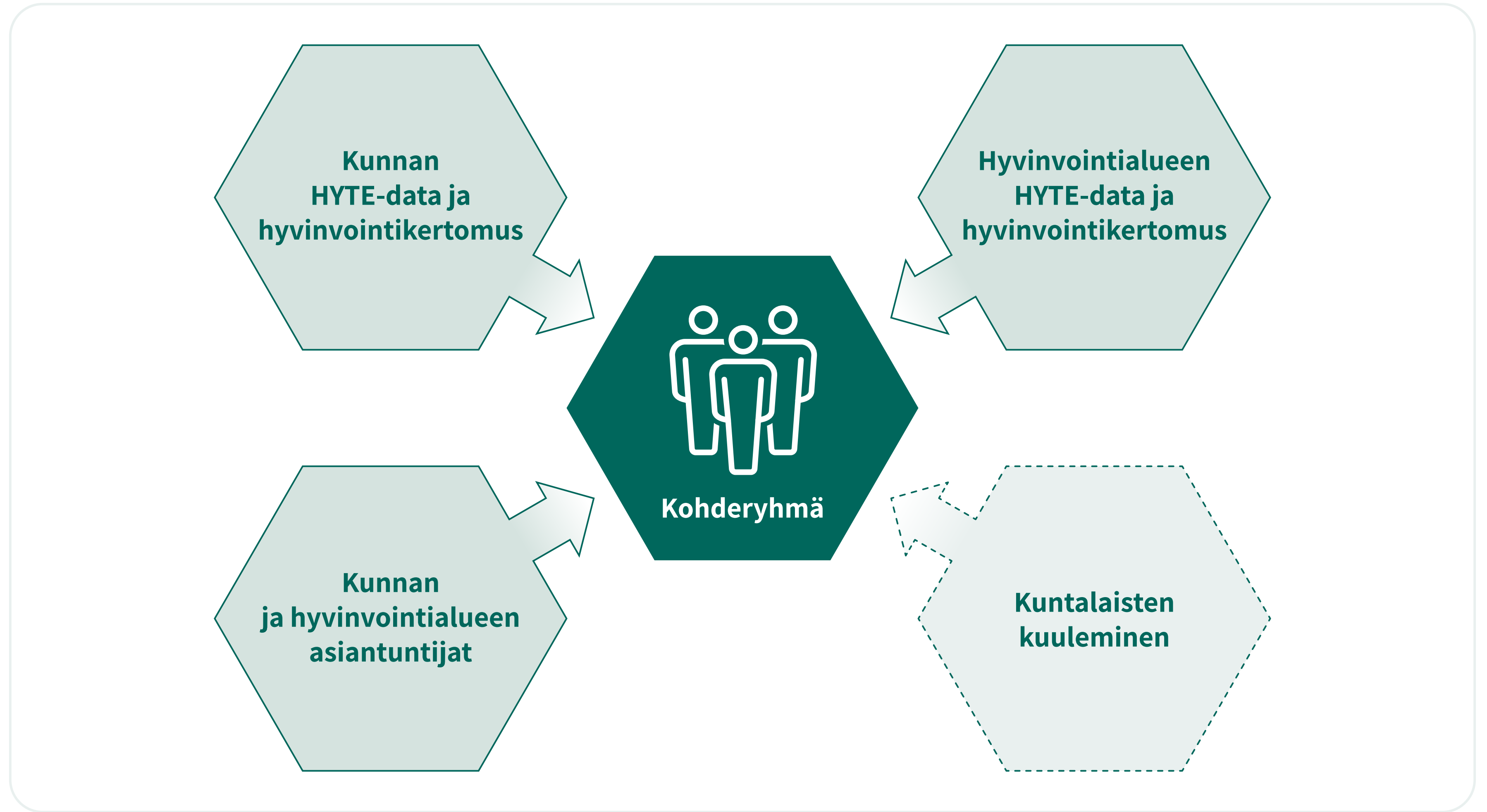
Kulttuuritoimintaan ohjaamisen tuloksena asukkaat voivat kokea oman hyvinvointinsa tai elämänlaatunsa parantuneen, ja kunnat sekä hyvinvointialue voivat näin kaventaa terveyseroja. Tällä on yhteys niiden kustannusten hillitsemiseen, jotka aiheutuvat korjaavista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, sairauspoissaoloista, työ- ja toimintakyvyn laskusta sekä varhaisesta eläköitymisestä.

Kulttuuri on osa kuntien TEA-viisaria ja huomioitu HYTE-kertoimen mittaristossa sekä laajan hyvinvointikertomuksen vähimmäistietosisällöissä. Kulttuurihyvinvointi on moniulotteinen, toimialarajat ylittävä kokonaisuus. Myös siihen ohjaaminen edellyttää yhteistyötä yli toimiala- ja sektorirajojen. Se onnistuu, kun toiminnan **tarkoitus** on yhteisesti ymmärretty. Täsmällinen, aikataulutettu, realistinen ja mitattavissa oleva **tavoite** ohjaa **toteutusta** kohti tavoiteltua muutosta käytettävissä olevat **resurssit** huomioiden. Vaikutukset käyvät ilmi **arviointitiedosta**, jota hyödynnetään johtamisessa, kehittämisessä ja hyvinvointikertomustyössä.

## 2. Ketkä valitaan kohderyhmäksi

Kulttuurihyvinvoinnin palveluohjausta ei kannata tehdä kaikille asukkaille yhtä aikaa, vaan kohderyhmä määritellään sen mukaan, minkä väestöryhmän elämänlaatua kulttuuritoiminnasta osalliseksi tuleminen parantaisi eniten.

Tietoa valinnan perusteeksi on hyvinvointikertomuksessa ja sen valmistelussa käytettävässä tiedossa: tilastoissa, hyte-indikaattoritiedoissa sekä paikallisessa asiantuntemuksessa väestön hyvinvoinnista. Tarvittaessa tietoa voidaan täydentää esimerkiksi kyselyin.



Kohderyhmän valinnassa hyödynnettäviä tietolähteitä.

## 3. Ohjaamisen toimintamalli

### 3.1 Mihin ohjataan

Ohjauksen päämääränä oleva kulttuuritoiminta valitaan kohderyhmän tarpeiden perusteella.

#### **Kulttuuri- tai taidetoiminnan valinnassa voi hyödyntää**

- benchmarkingia (mikä on toiminut muualla)
- aiempaa näyttöä (kirjallisuus ja muut lähteet)
- asiakkaiden ja toimijoiden osallistamista (esim. kysely)

Valittavan palvelun saatavuus kunnan, hyvinvointi-alueen tai kumppanien kulttuurihyvinvoinnin palvelujen tarjonnassa tulee selvittää. Lisäksi valinnassa keskeistä on käytettävissä olevat resurssit suhteessa siihen, minkälaisen hinnan, työpanoksen ja ajankäytön palvelun järjestäminen vaatii.

Pirkanmaalla asukasta hyödyttävän kulttuuri-toiminnan valinnassa voidaan hyödyntää [alueellista kulttuurihyvinvoinnin palvelutarjotinta](#). Tarpeenmukaisen palvelun hankinnassa organisaatio voi hyödyntää [Pirkanmaan kulttuuripankkia](#).

Kokeilussa toimivaksi ohjaamisen päämääräksi havaittiin ryhmätoiminta. Koettiin, että sillä saatiin osallistujia parhaiten mukaan.  
(Mänttä-Vilppulan kaupunki)

### 3.2 Mistä ohjataan

Se palvelu, jossa kohderyhmä tavoitetaan mahdollisimman kattavasti, toimii parhaiten ohjauksen antajana. Ikäryhmästä riippuen kohderyhmän tehokkaasti saavuttavia palveluita voivat olla esimerkiksi neuvola, työllisyyspalvelut, kotihoito tai lähitori.

Ohjaavan palvelun kanssa tulee sopia, missä tilanteessa ja kenen toimesta ohjaus annetaan, sekä varmistaa, että resurssit (henkilöstön osaaminen ja työaika) riittävät niin ohjauksen antamiseen ja sen kirjaamiseen kuin seurannan toteuttamiseen sovitun mukaisesti.

Ohjauksen antavan henkilöstön kanssa käydään läpi ohjaamisen kriteerit sekä sovitaan, minne ohjaus kirjataan, miten mahdollinen palaute kerätään ja minne niistä raportoidaan.

Asiakkaan kynnys toimintaan lähtemiseen on korkea. Voisiko kynnys olla matalampi, jos (kulttuuri)seteleitä jakaisi ei-viranomainen? Seteleitä voisi jakaa esim. paikallinen työttömien yhdistys, jossa samalla sovittaisiin toisen henkilön kanssa, että ”lähdetääs yhdessä...”  
(Oriveden kaupunki)

### 3.3 Miten ohjataan

Kulttuuri- ja taidetoimintaan ohjaamisessa sovellettavia toimintamalleja ovat esimerkiksi erilaiset kulttuurilähetteet, -reseptit ja -setelit. Käytännöllisintä on valita selkeä ja mahdollisimman yksinkertainen ohjausprosessi, johon sisältyvät toiminnan seuranta ja raportointi osana hyvinvointikertomustyötä. Kulttuurihyvinvoinnin palveluohjaus Pirkanmaalla -hankkeessa kehitettyjä toimintamalleja on koottu [Innokylään](#).

Pelkkä ohjaus ei aina riitä. Asukkaan voi olla vaikea ylittää oma kotikynnys esimerkiksi aloitekyvyn tai uskalluksen ollessa heikko. Palveluohjausta voi tällöin täydentää [Kulttuuriluotsi tai -kaveritoiminnalla](#), jossa vapaaehtoinen lähtee seuraksi ko. toimintaan. [Kaikukortilla](#) on mahdollista ohjata tiukassa taloudellisessa tilanteessa olevia asukkaita kulttuuritoiminnan pariin maksutta.

## 4. Toiminnan organisointi

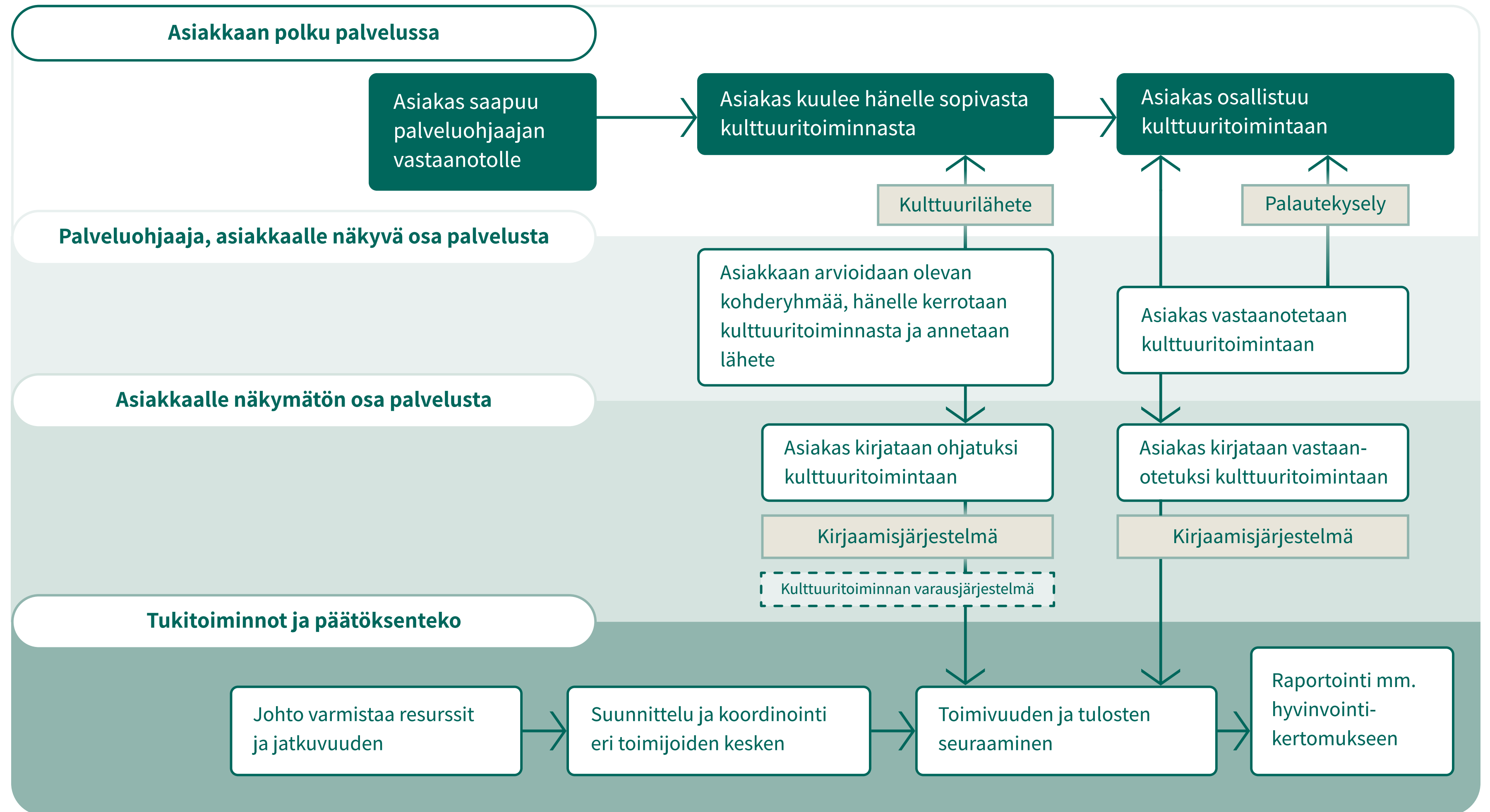
### 4.1 Palveluohjausprosessi selkeäksi

Kun toimintamalli, kohderyhmä, ohjaava taho ja ohjauksen päämäärä ovat selvillä, koko ohjausprosessi vaiheineen käydään yhdessä läpi työryhmässä, osallistuvien yksiköiden henkilöstön sekä toiminnan johdon kanssa.

Viimeistään tässä vaiheessa toiminnan johto huolehtii, että henkilöstöllä on riittävä tietopohja ja työaika sekä selkeä työnjako toteutusta varten. Samalla varmistetaan, että organisaation johto on sitoutunut toimintaan, työryhmä on koottu ja sillä on edellytykset koordinaation tukemiselle.

#### Tarkistuslista ennen toiminnan käynnistämistä:

- Onko henkilöstöllä tarvittava osaaminen - jos ei, miten se saavutetaan?
- Miten prosessin työvaiheet jaetaan työntekijöiden kesken?
- Kuka on vastuu- ja yhteyshenkilö eri vaiheissa?
- Millaista materiaalia prosessin aikana tarvitaan, mistä se saadaan tai kuka tekee?
- Miten ohjaukset kirjataan ylös?
- Miten seuranta ja arviointi toteutetaan?
- Mikä on toiminnan kesto ja aikataulutus?
- Mistä mahdollisesti syntyvät kulut maksetaan?



Esimerkki kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksen prosessista.



## 4.2 Resursointi riittäväksi

Kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksella saavutetaan merkittäviä tuloksia vain riittävän pitkäkestoisella ja kohderyhmän kattavalla toiminnalla, joka edellyttää hyvää johtamista ja resursointia. Kunnan ja hyvinvointialueen resursseja voidaan tarvita palveluohjausprosessin järjestämisen lisäksi ohjauksen kohteena olevan kulttuuritoiminnan hankkimiseen. Kustannusten jaosta tulee tältä osin sopia etukäteen.

Jos toiminnassa tarvitaan graafista työpanosta tai painatusta vaativaa materiaalia (käteen annettava lähete, esite, palautekysely tms.), niiden suunnittelusta, hankinnasta, jakelusta ja kustannusten kohdentumisesta päätetään toimijoiden kesken.

Jo varhain suunnitteluvaiheessa on kartoitettava, minkälaisen hinnan, työpanoksen ja ajankäytön kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksen järjestäminen kokonaisuudessaan vaatii. Toiminta sisällytetään talousarvion valmisteluun ja osaksi hyvinvointikertomustyötä.

Resurssien puutteen ja ulkoistetun palvelutuotannon vuoksi suunniteltu kirjallinen lähetekäytäntö ei ottanut tuulta purjeisiin. Mutta palveluohjausta Lähitori-toimintaan tehtiin onnistuneesti ikäihmisten palveluissa suullisesti mm. palvelutarvearviointien yhteydessä.  
(Parkanon kaupunki)





## 5. Yhteistyö ja siihen sitouttaminen

### 5.1 Koordinoinnin järjestäminen

Kulttuurihyvinvoinnin palveluohjaus on poikkihallinnollista toimintaa, joka edellyttää toimialat ylittävää yhteistyötä. Tavallisesti tämä tarkoittaa hyte-, sote- ja kulttuuripalvelujen asiantuntijoiden yhteistä tavoitteista ja toimintatavoista sopimista, yhdessä etenemistä ja vaikutusten arviointia. Toimintaan tulee sitoutua organisaatioiden johdosta työntekijöihin saakka.

Yhteistyön onnistuminen edellyttää koordinointia, jolla varmistetaan, että oikeat toimijat ja resurssit kohtaavat oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Tätä varten nimetään koordinaattori, joka toimii työryhmän koollekutsujana ja varmistaa sisäistä tiedonkulkua. Tehtävään soveltuu esimerkiksi hyvinvointikoordinaattori tai vastaava toimintaa järjestävien organisaatioiden koordinaattori.

Työryhmän kokoamisessa on huolehdittava, että edustajat ohjauksen kohteena olevasta kulttuuritoiminnasta ja sinne ohjaavasta yksiköstä ovat mukana suunnitteluvaiheen alusta alkaen. Ellei ryhmän jäsenistöön kuulu toiminnan johtoa kaikista ko. yksiköistä, koordinaattori varmistaa, että ne saavat tiedon työryhmän tekemästä työstä ja sitoutuvat toimintaan sovitun vastuun- ja työnjaon mukaisesti.

### 5.2 Työryhmän toiminta

#### Ryhmän ensimmäisissä kokoontumisissa käydään läpi toiminnan

- lähtökohdat
- tavoitteet
- toimintatavat
- toimijat
- resurssit
- kohderyhmä ja
- toiminta-aika.

Erityistä huomiota kannattaa kiinnittää siihen, että toiminnan tarkoitus ja tavoite ovat heti alussa selvillä ja samalla lailla ymmärrettyjä kaikkien toteuttajaosapuolien kesken. Tässä voidaan hyödyntää tarvittaessa eri fasilitointimenetelmiä.

Toiminnan perustarkoituksen kirkastaminen ja muotoilu yhteisesti hyväksytyyn asuun kannattaa, sillä sen tuella suunnittelu- ja valmistelutyö etenee tehokkaammin. Perustarkoitukseen on myös hyvä palata kehittämistyön edetessä. Selkeästi muotoillun tavoitteen avulla toiminta on helpommin perusteltavissa myös ohjauksen antavalle henkilöstölle ja varsinaiselle kohderyhmälle.

Toteutuksen ja palvelupolun suunnittelussa ryhmässä voidaan hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä. Kun toiminta on käynnistynyt, ryhmän toiminnassa painottuvat seuranta ja kehittäminen havaittujen tarpeiden pohjalta. Reagointia saattavat vaatia esimerkiksi asiakkaiden tavoittaminen ja innostaminen, henkilöstön motivointi tai seurannan toteutus.



## 6. Seuranta ja arviointi

Arvioinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa itse toiminnasta, sen kehittämistarpeista, saavutetuista tuloksista ja vaikutuksista. Arviointitietoa kulttuuritoimintaan ohjaamisesta ja sen tuloksista tarvitaan esimerkiksi strategisten linjausten ja talousarvion päätöksenteon tueksi. Hyvinvointikertomustyöhön sisällytettynä se välittyy laajasti päätöksenteon ja johtamisen tarpeisiin. Ilman arviointitietoa toiminnan onnistumisen arvioinnille ja kehittämislle ei ole kattavia perusteita.

Tiedon keräämiseksi valitaan mittarit ja määritellään tavoiteltava muutos kullekin mittarille. Mittari on laadullinen tai määrällinen kuvaaja, jonka avulla voidaan seurata tilannetta ennen toiminnan aloittamista, toiminnan aikana ja sen jälkeen.

Määrälliseksi mittariksi voidaan valita esimerkiksi annettujen lähetteen määrä. Laadullisen tiedon tärkein lähde on kohderyhmän oma kokemus siitä, millaista hyötyä he kokevat saaneensa kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksesta. Lisäksi muut tahot, kuten työntekijät voivat arvioida, miten he kokevat kohderyhmän hyötyn toiminnasta esimerkiksi osallisuuden ja elämäntilanteen parantumisena.

### Jo kulttuurihyvinvoinnin palveluohjausta suunniteltaessa tulee varmistaa:

- Millä menetelmällä tieto kerätään: seurantapohjat, kyselyt, lomakkeet – ovatko valmiina vai tarvitaanko uutta?
- Kuka tekee kirjaukset ja kokoaa tiedot?
- Mihin tiedot raportoidaan, kenen toimesta ja milloin?

Seurannan ja arvioinnin tueksi on tietoa esimerkiksi Hyvän Mitta -hankkeesta toteutetussa oppaassa (Anoschkin 2019).

Asiakasohjaajat kirjasivat jaettujen lähetteen lukumäärän. Lähitorilla, vastaanottavassa palvelussa, kerättiin lähetteen kahvia ja pullaa vastaan. Lisäksi lähitorin kulttuurihyvinvointisisällöstä kerättiin asiakaspalautetta ja seurattiin kävijöiden määrää. Tiedot käsiteltiin työryhmässä. (Pirkkalan kunta)



## 7. Viestintä ja tiedonkulku

Viestinnän merkitys on kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksen järjestämisessä monella tapaa tärkeä. Ulkoisen viestinnän avulla kohderyhmään kuuluvat tietävät, millaisia palveluita he voivat saada sekä mistä ja milloin niitä voi saada. Sisäinen ja ohjaustoimintaan osallistuvien toimijoiden välinen viestintä taas varmistaa henkilöstön työskentelyn ja yhteistyön edellytykset. Viestintä on myös strateginen työväline.

Tiedonkulusta huolehtiminen on näin ollen yksi kulttuurihyvinvoinnin palveluohjauksen koordinaation tärkeimpiä tehtäviä. Sitä on syytä käsitellä jokaisessa työryhmän kokoontumisessa. Koordinaation tehtävänä on varmistaa viestinnän työnjako ja viestien sisältö:

- **kunnan, hyvinvointialueen ja yhdyspinnan toimijoille**
  - vastaanottajina työntekijät, johto ja toimitukset
- **kohderyhmälle**
  - viestintäkanavien (ilmoitustaulu, paikallismedia, kotisivut, some, jalkautuminen palveluihin jne.) valinta kohderyhmä huomioiden
- **yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille**

Ulkoisen viestintä lähtee aina asukkaiden tarpeista, ei palvelua tarjoavasta organisaatiosta. Sen tulisi herättää uteliaisuutta, innostaa ja ennen kaikkea toimia kutsuna tulla mukaan. Vaikka tiedonkulun varmistaminen on tärkeää, suostutteleva ja vaikuttava vuoropuhelu onkin viestinnän tavoitteena parempi kuin pelkkä tiedottaminen. Esimerkiksi sisäisessä viestinnässä muiden toimijoiden onnistuneiden kokemusten jakaminen antaa intoa ja uteliaisuutta toimintamallin käyttöönottoon.

Kansalaisopiston oli ohjauksen päämääränä tärkeää pitää lähettävä taho, työllisyyspalvelut, kartalla tulevista kursseista, joihin asiakkaita oltiin ohjaamassa. Näin varmistettiin, että palveluohjaus tapahtuu sopivan ajanjakson puitteissa ennen kurssien alkamista. (Oriveden kaupunki)



## 8. Lähteet ja lisätietoa

- Anoschkin, Katja. 2019. ”Vaikuttavuuden jäljillä, opas yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kehittämiseen”. Hyvän mitta.  
<https://www.hyvanmitta.fi/wp-content/uploads/2019/12/Hyvan-Mitta-Tyokirja-final.pdf>
- Alitalo, Erna. Tulosten ja vaikutusten arviointi -koulutus. Kulttuurihyvinvoinnin palveluohjaus Pirkanmaalla -hanke, 12.10.2022.
- Halonen, Katri. 2021. ”Projektin loppu, mitä jää? Sosiaalisten innovaatioiden juurruttaminen.” Metropolia ammattikorkeakoulu.
- Kulttuurikaikille -palvelu. ”Kaikukortti”. <https://kaikukortti.fi/>.
- Innokylä. ”Kulttuurihyvinvoinnin palveluohjaus Pirkanmaalla (KUPPI) - hanke.”  
<https://www.innokyla.fi/kulttuurihyvinvoinnin-palveluohjaus-pirkanmaalla-kuppi-hanke>.
- Järvensivu, Timo. 2019. Verkostojen johtaminen: opi ja etene yhdessä. Books on Demand.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. ”Suositus taiteen ja kulttuurin saatavuuden ja saavutettavuuden parantamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa.” <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-599-0>.
- Pirkanmaan hyvinvointialue. ”Hyvinvointia elintavoilla”. <https://www.pirha.fi/hyvinvointia-elintavoilla>.
- Ruuth, Mari ja Alitalo, Erna. ”Arviointikoulutus Terveiden edistämisen määrärahaa saaville hanketoimijoille.” Kuntoutussäätiö, 28.4.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. ”Terveiden edistäminen.” <https://stm.fi/terveyden-edistaminen>
- Suomen Kuntaliitto. 2016. Kuntaviestinnän opas. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Kuntaliiton verkkojulkaisu. [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas\\_ebook\\_0.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook_0.pdf)
- Taikusydän. ”Kulttuuriluotsitoiminta.” <https://www.turkuamk.fi/fi/tutkimus-kehittaminen/kehittamispalvelut/taikusydän/vertaistuki-ja-vapaaehtoistyö/kulttuuriluotsitoiminta>.
- Tampereen kaupunki. ”Pirkanmaan kulttuuripankki”. <https://kulttuuripankki.fi/>.
- THL. ”Kulttuuri hyvinvointikertomuksissa.” [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130606/THL\\_TT\\_Kulttuuri\\_14092017\\_verkko.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130606/THL_TT_Kulttuuri_14092017_verkko.pdf)
- Timonen, Veli-Pekka, Rotko, Tuulia, Kauppinen, Tapani. 2022. ”Kulttuurihyvinvointi - vaikutusten mittaaminen hyvinvoinnin osoittajana.” THL. <https://www.julkari.fi/handle/10024/144105>.
- World Health Organization. 2019. ”What is the evidence on the role of the arts in improving health and well-being? A scoping review.” <https://www.who.int/publications/i/item/9789241515110>.

