

Innovaatiot hautauspalveluissa – Hautausten palvelupolku - kehittämishankkeen työpajatyöskentelyn loppuraportti/ tiivistelmä

Anna-Leena Kurki ja Arja Ala-Laurinaho, Työterveyslaitos

Raportin tarkoitus ja rakenne

Tässä raportissa kuvataan Työsuojelurahaston rahoittaman Janakkalan rovastikunnan toteuttaman Innovaatiot hautauspalveluissa – Hautausten palvelupolku -hankkeen (<https://www.tsr.fi/valmiit-hankkeet/hanke?h=115519>) työpajatyöskentelyn tavoitteet, työskentelytavat ja tulokset. Raportti koostuu tiivistelmästä, sekä tämän tiivistelmän liitteistä.

Liite 1: Työpajatyöskentelyn loppuraportti (PowerPoint)

Liite 2: Seurakuntien tekemät työprosessien mallinnukset

Liite 3: Kehittämiskokeilujen suunnittelu- ja arviointilomakkeet

Tausta ja työpajojen tavoitteet

Janakkalan rovastikunnan hankkeessa kehitettiin työpajoissa työskennellen kuolemasta hautaan - prosessia. Prosessin eri vaiheissa työtään tekee useita seurakunnan toimijoita ja ammattiryhmiä ja sitä on säädelty mm. kirkkolailta ja Kirkkohallituksen yleiskirjeillä. Kyse on monimuotoisesta työstä verkostossa, ja onnistuneen, omaista ja vainajaa kunnioittavan toiminnan edellytys on niin seurakuntien sisäisten prosessien kuin yhteistyörajapintojen sujuvuus.

Hankkeen työpajatyöskentelyn tavoitteena oli 1) kehittää hautauksen palvelupolun mallia, joka yhtenäistää seurakuntien hautaustoimen prosesseja ja turvaa sujuvan prosessin niin työntekijöille kuin asiakkaille sekä varmistaa vainajaa kunnioittavan tavan toimia, 2) tukea seurakuntien yhteistä monitoimijaista kehittämistä, jossa arkityön hyvät käytännöt ja pulmakohdat toimivat kehittämisen lähtökohtana, sekä 3) tukea kuolemasta hautaan prosessiin osallistuvien työntekijöiden turvallista, sujuvaa ja merkityksellistä työtä.

Työskentelytapa: kehittämistoiminta koostui työpajoista ja työskentelystä seurakunnissa

Työpajoihin osallistui moniammatillinen projektiryhmä, joka koottiin hautauspalveluun prosessin eri vaiheissa osallistuvista Janakkalan rovastikunnan ammattilaisista. Projektiryhmään kuului mm. kirkkoherranviraston ja taloustoimiston työntekijöitä, hautausmaatyöntekijöitä, suntioita, pappeja, diakoneja ja emäntiä. Lisäksi työpajoihin osallistui kirkkohallituksen asiantuntijoita. Työpajatyöskentelyä ohjasivat Työterveyslaitoksen asiantuntijat tutkija Anna-Leena Kurki ja vanhempi asiantuntija Arja Ala-Laurinaho.

Kehittämistoiminnan perustana käytettiin Työprosessien mallintamista (Leppänen 2000) sekä Muutospaja-menetelmää (Launis et. al. 2010). Käytetyt menetelmät on kuvattu tarkemmin liitteessä 1. Työpajoissa luotiin osallistujien kanssa yhteinen näkemys nykytilanteesta, sen kehittämishaasteista sekä tulevista kehittämismahdollisuuksista. Keskeistä työskentelytavassa oli kokeileva kehittäminen: kokeiluissa uutta ideaa tai toimintatapaa kokeillaan käytännössä. Koska ensimmäiset ideat ja ratkaisuehdotukset eivät aina ole kaikilta osin heti toimivia, keskeistä on toteutettujen kokeilujen yhteinen arviointi kokeilujakson jälkeen (Miltä osin kokeilu oli toimiva? Mitä hyötyjä siitä oli eri toimijoiden näkökulmasta? Mitä tulisi tehdä toisin?) sekä tarpeen mukaan toimintatavan edelleen kehittäminen ja levittäminen myös muiden työntekijöiden käyttöön.

Pajat siis toivat seurakuntiin uudenlaista yhteiseen työn analyysiin ja kokeilevaan kehittämiseen perustuvaa kehittämisen tapaa ja valmensivat projektiryhmäläisiä uudenlaisen kehittämisen tavan eteenpäinviemiseen omissa seurakunnissa: ohjaamaan pajatapaamisten välissä yhteistä arkityön analysointia (työprosessien mallinnusta) oman seurakuntansa tiimeissä.

Kehittämisprosessi koostui viidestä pajatapaamisesta ja niiden välissä tapahtuneesta työskentelystä seurakunnissa. Pajatapaamisten sisältö oli:

1. työpaja: Yhteinen näkemys kuolemasta hautaan -prosessin päävaiheista (omaisen/srk:n näkökulma) ja prosessin/työn muutoksista. Tutustuminen työprosessien mallinnusmenetelmään ja kuolemasta hautaan -prosessin mallinnukseen käytettävien taulukkojen laatimien.
 - Välitehtävänä mallinnustaulukkojen eteenpäin työstäminen
2. työpaja: Yhteinen näkemys kuolemasta hautaan -prosessin pää- ja osavaiheista ja tehtävistä. Mallinnustaulukkojen viimeistely ja valmistautuminen työprosessin mallintamiseen oman seurakunnan tiimeissä
 - Välitehtävänä oman seurakunnan työprosessien mallinnus/mallinnuksen ohjaaminen seurakuntien tiimissä
3. työpaja: Yhteenveto seurakuntien mallinnuksen tuloksista: yhtäläisyydet ja erot (prosessit 1-7) ja yhteinen näkymä prosessin kriittisistä vaiheista ja kehittämisen tarpeesta
 - Välitehtävänä mallinnusten viimeistely ja kehittämiskokeilut seurakunnissa
4. työpaja: Yhteenveto seurakuntien mallinnuksen tuloksista: yhtäläisyydet ja erot (prosessit 8-13) ja yhteinen näkymä prosessin kriittisistä vaiheista ja kehittämisen tarpeesta sekä parhaista käytännöistä prosessin eri vaiheissa. Kehittämiskokeilujen tuloksia.
 - Välitehtävänä Hautauksen palvelupolun mallin ensimmäisen version valmistelu (kehittämisryhmä) ja kehittämiskokeilut seurakunnissa
5. työpaja/ kehittämisseminaari: Alustava malli yhtenäisestä Hautauksen palvelupolusta sekä koonti tarvittavista ohjeista. Kehittämiskokeilujen tuloksia. Kehittämisprosessin ja yhteisen oppimisen arviointi.

Tuloksia kehittämisestä

Kohti yhtenäistä hautauksen palvelupolun mallia

Työpajaprosessissa luotiin yhtenäistä hautauksen palvelupolun mallia. Työskentely ja tulokset on kuvattu tarkemmin liitteessä 1. Prosessin alussa luotiin yhteinen näkymä Kuolemasta hautaan -prosessista, siinä tehtävän työn muutoksesta, prosessin vaiheista omaisen näkökulmasta sekä tunnistettiin siihen liittyvät seurakunnan prosessit, jotka ovat

1. Omaisen tai hautaus-toimiston yhteydenotto
2. Hautapaikasta sopiminen
3. Siunaus-keskustelu
4. Vainajan säilyttäminen
5. Hautapaikan valmistelu
6. Kappelin/ kirkon valmistelu siunaus-tilaisuuteen
7. Siunaus ja hautaaminen
8. Muisto-tilaisuus
9. Arkun tuhkaus ja uurnan lasku
10. Laskutus

11. Haudan hoito
12. Muut hautauksen jälkeiset tehtävät
13. Kriisihartaus

Nämä prosessit mallinnettiin seurakunnittain (ks. Liite 2). Mallinnus toi näkyväksi seurakuntien käytäntöjen eroja ja yhtäläisyyksiä, sekä nosti esille olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja kehittämisen tarpeita. Kehittämisen tarpeita konkretisoitiin uusiksi käytännöiksi, joiden toimivuutta kokeiltiin seurakunnissa ja arvioitiin pajatyöskentelyn aikana (Liite 3: Kokeilujen suunnittelu- ja arviointilomakkeet). Niin omaisten palvelun kuin työntekijöiden työn sujuvuuden näkökulmasta erityisen merkityksellinen kokeilu oli ”Siunauskeskusteluajan varaaminen virastossa”. Tämä tarkoitti uudenlaista toimintamallia, jossa virasto varasi asiakkaalle suoraan siunauskeskusteluajan papille (vrt. pappi soittaa omaiselle ja sopii ajan). Omaiset olivat tyytyväisiä saamaansa uudenlaiseen palveluun. Kokeilu sujuvoitti myös pappien työtä sekä vähensi virastoon tulevia kyselyjä papin yhteydenoton ajankohdasta. Muita toteutuneita ja toimivaksi havaittuja kehittämiskokeiluja olivat kanttorien hautausmusiikkilista, joka tuki omaisia siunaustilaisuuden musiikin valinnassa, työntekijöiden käyttöön tarkoitettuja muistilistoja/lomakkeita hautaan siunaamiseen ja siunauskeskusteluun liittyvistä asioista sekä omaisille tarkoitettu suruesite.

Työpajaprosessin ja seurakunnissa tapahtuneen työskentelyn myötä syntyi alustava hautauksen palvelupolun malli, jota tullaan jatkotyöstämään Janakkalan rovastikunnan kehittämissuunnitelmassa. Malli pohjautuu työpajoissa tunnistettuihin ja työstettyihin Kuolemasta hautaan -prosessin vaiheisiin. Viimeisessä työpajassa pohdittiin, miten palvelupolukmallissa voitaisiin havainnollisesti kuvata prosessin eri vaiheita ja tuotettiin visuaalinen muoto seuraavista vaiheista: ’Omaisten tai hautaus-toimiston yhteydenotto’, ’Hautapaikasta sopiminen’, ’Hautapaikan valmistelu’, ’Siunaus ja hautaaminen’ sekä ’Tuhkaus ja uurnan lasku’. Kuvissa esitettiin Kuolemasta hautaan -prosessin päätehtäviä ja niihin liittyviä keskeisiä lakeja, säädöksiä ja ohjeita sekä hyviä käytäntöjä.

Kohti uudenlaista kehittämisen tapaa

Työpajatyöskentely tuki ja antoi toimintamallin seurakuntien yhteiselle monitoimijaiselle kehittämiselle. Se auttoi työntekijöitä laajentamaan omaa näkökulmaa: oman työtehtävän lisäksi hahmottamaan hautauksen palvelupolun kokonaisuutta. Työskentelytapa nosti arkityön hyvät käytännöt ja pulmakohdat kehittämisen lähtökohdaksi, ja mahdollisti yhteisten kokemuksen jakamisen ja oppimisen toisilta yli seurakunta- ja ammattirajojen. Työpajatyöskentelyn idea ja kehittämisen tavoitteet avautuivat osallistujille vasta pajaprosessin myötä. Jatkossa kannattaakin panostaa kehittämisen tavoitteiden yhteiseen pohdintaan, joka tukee pajaosallistujien motivoitumista yhteiseen kehittämisprosessiin alusta saakka.

Turvallinen, sujuva ja merkityksellinen työ

Työpajatyöskentely auttoi osallistujia hahmottamaan prosessin kokonaisuutta ja siten se tukee oman ja yhteisen työn hallintaa. Kehittämiskokeilujen myötä seurakuntiin syntyi uudenlaisia toimintatapoja, kuten siunauskeskustelun varaamiskäytäntö ja hautausmusiikkilista, jotka sujuvoittivat niin asiakkaan palvelua kuin eri työntekijäryhmien työn sujuvuutta. Kokeilut antoivat myös välineitä omaisten kohtaamiseen ja tukemiseen prosessin eri vaiheissa. Myös eri ammattikuntien keskinäisen arvostuksen koettiin nousseen seurakunnissa. Tutkimusten mukaan (mm. Mäkitalo 2005) työn hallinta, sujuvuus ja merkityksellisyyskokemukset rakentavat työntekijöiden työhyvinvointia ja siksi pajaprosessi on keino tukea työntekijöiden työhyvinvointia. Sen sijaan monet työympäristöön liittyvät työturvallisuuskysymykset jäivät prosessissa vähemmälle käsittelylle ja ne tulisivatkin huomioida valmiin Hautauksen palvelupolun -mallin hyvissä käytännöissä ja ohjeistuksissa.

Seuraavat askeleet palvelupolkumallin kehittämisessä

Palvelupolkumallin kehittäminen jatkuu Rovastikunnassa ja erityisesti mallin työstämistä varten kootussa kehittämisryhmässä. Mikäli mallin kehittäessä havaitaan tarpeelliseksi, tullaan seurakunnissa tekemään vielä kokeiluja. Kehittämisryhmä myös pyytää palautetta pajaprosessiin osallistuneilta kehittämistyön edetessä. Valmis malli esitellään seurakunnille ja sitä levitetään valtakunnallisesti mm. Tampereen hiippakunnan hautaustoimen koulutuksissa ja Kirteko-verkostossa.

Lähteet

- Launis, K. Schaupp, M. Koli, A. & Rauas-Huuhtanen, S. (2010). Muutospajaohjaajan opas. TYKES raportteja 71, Helsinki.
- Leppänen, A. (2000). Työprosessien mallintaminen tukemaan osaamisen kehittymistä. Työterveyslaitos: Helsinki.
- Mäkitalo, J. (2005). Work-related well-being in the transformation of nursing home work. Oulu: University of Oulu, D 837.