

Kirkko & kuolema

Yhteiskehittämisellä parempaa laatua palveluprosessiin

Liisa Björklund & Juha Tuohimäki

Dipoli 20.3.2024

KIRKKOHALLITUS⁺

Yhteiskehittämisestä

Yhteiskehittämiselle tarvitaan yhteinen:

- tavoite
- arviointitavat
- toimenpiteet
- jatkuva vuoropuhelu
- tuki

Tarvitaan myös yhteistä tietoa ja sen johtamista!

- Kuka tarvitsee tietoa ja tietoa vaikutuksista?
- Miksi mitata tuloksia ja seurakuntatyön "hyötyä" ihmisille ja yhteiskunnalle? • Pitääkö kirkon olla mukana muutoksessa,

Miksi johtaa jossa julkisin varoin toimivilta organisaatioilta
ja edellytetään mitattuja tuloksia?

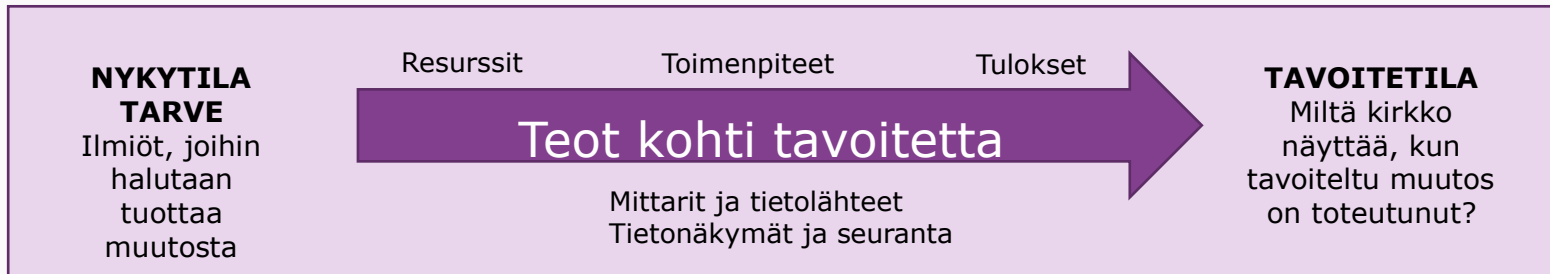
tehdä Tehdä näkyväksi kirkon toiminnan Tavoite:
(hyvät) vaikutukset

Pystyä viestimään todistetusti ja mitatusti, mitä kirkko tekee/tuottaa

- Palautekyselyistä: *"Koetaan, ettei saada vastinetta kirkollisverolle, ei tiedetä, mitä kirkko tekee, mediassa näkyvät arvostiriidat ja niistä halutaan sanoutua irti..."*

Mitä on tiedolla johtaminen kirkossa?

- Tiedolla voidaan johtaa vain tavoitteellista toimintaa: määriteltävä tavoite, mitä tavoitellaan vaikutuksina, toimenpiteet ja tunnistettava mittarit
- Jotta vaikuttavuuden johtaminen ja arviointi on mahdollista, tarvitaan käsitys työn odotetuista vaikutuksista, mikä muuttuu, miksi ja miten (muutoksen teoria)



Tiedolla johtamisen tavoitetila

Tiedolla johtamisen tavoitetilaa voidaan kuvata seuraavasti:

1. Tiedolla johtamisen malli tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi
2. Päätöksenteko perustuu tietoon
3. Tehdään oikeita asioita (resurssien kohdentaminen muutoksen keskellä, mittareita, jotka suuntaavat toimintaa)
4. Kokonaiskuva (vertailu/suhteuttaminen, analyysi)
5. Yksinkertainen malli, joka johtaa perusteltuun toimintaan
6. Päätöksenteko on mahdollista perustaa oikeaan, läpinäkyvään tietoon
7. Tilannehuone tarjoaa tietoa (niille, jotka käyttävät tietoa) – tiedon kehittämisen paikka, ilmiöt
8. Ihannetilanteessa ennakoivaa skenaariotietoa



Toiminnallinen
mallinnus

Kuolemaa voidaan johtaa datalla

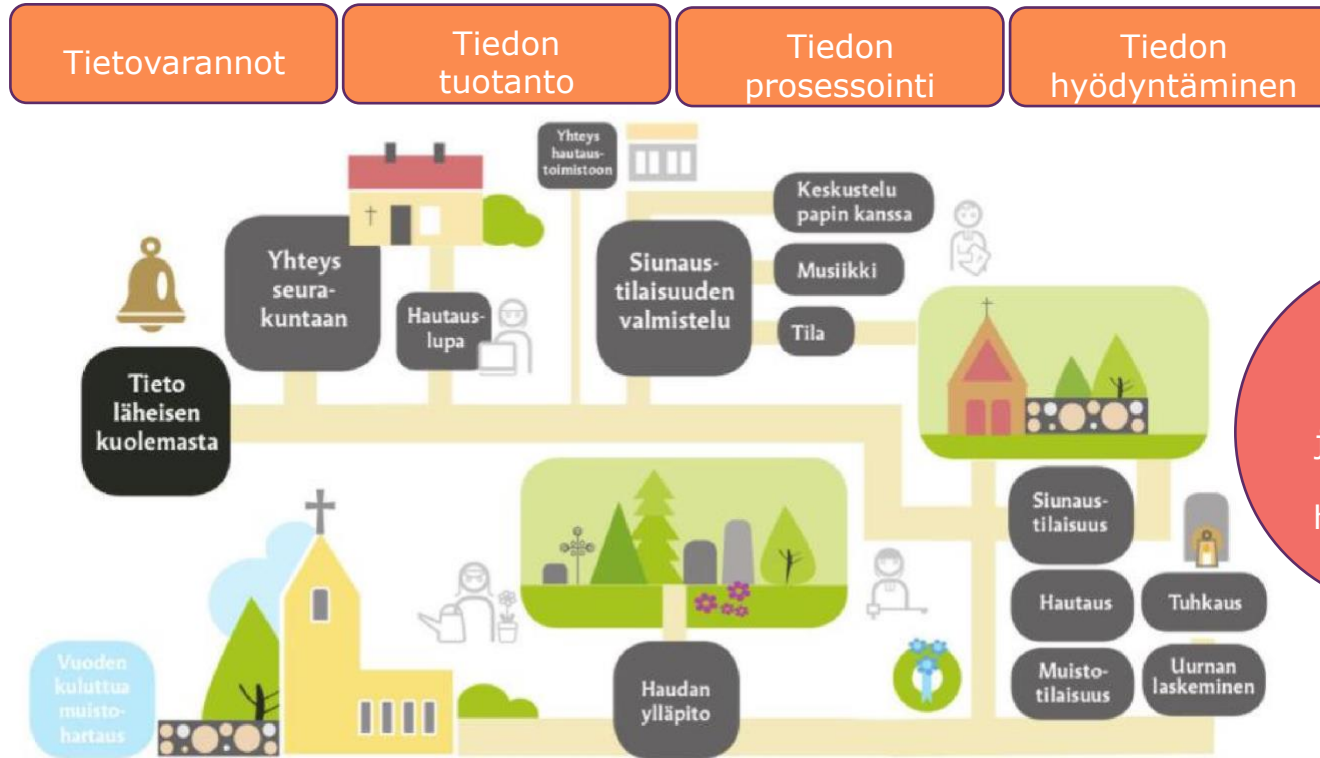
Esimerkki mallinnuksen kohteen rajaamisesta

HUOM! Mallinnusprojektin tarkastelualue

- Mallinnuksessa ei otettu vielä huomioon hautaustoimen palveluprosessia
- Hautaustoimen kokonaisuus – palvelut ja resurssit tulisi jatkossa sisällyttää mallinnukseen, jotta koko palveluprosessi tulisi kuvattua

- Hautaustoimella on merkittävä rooli ihmisten kohtaamisessa ja surutuen antamisessa – ja vaikuttavuustavoitteen toteuttamisessa

Rakentaa tietomalli valittuun toimintoon

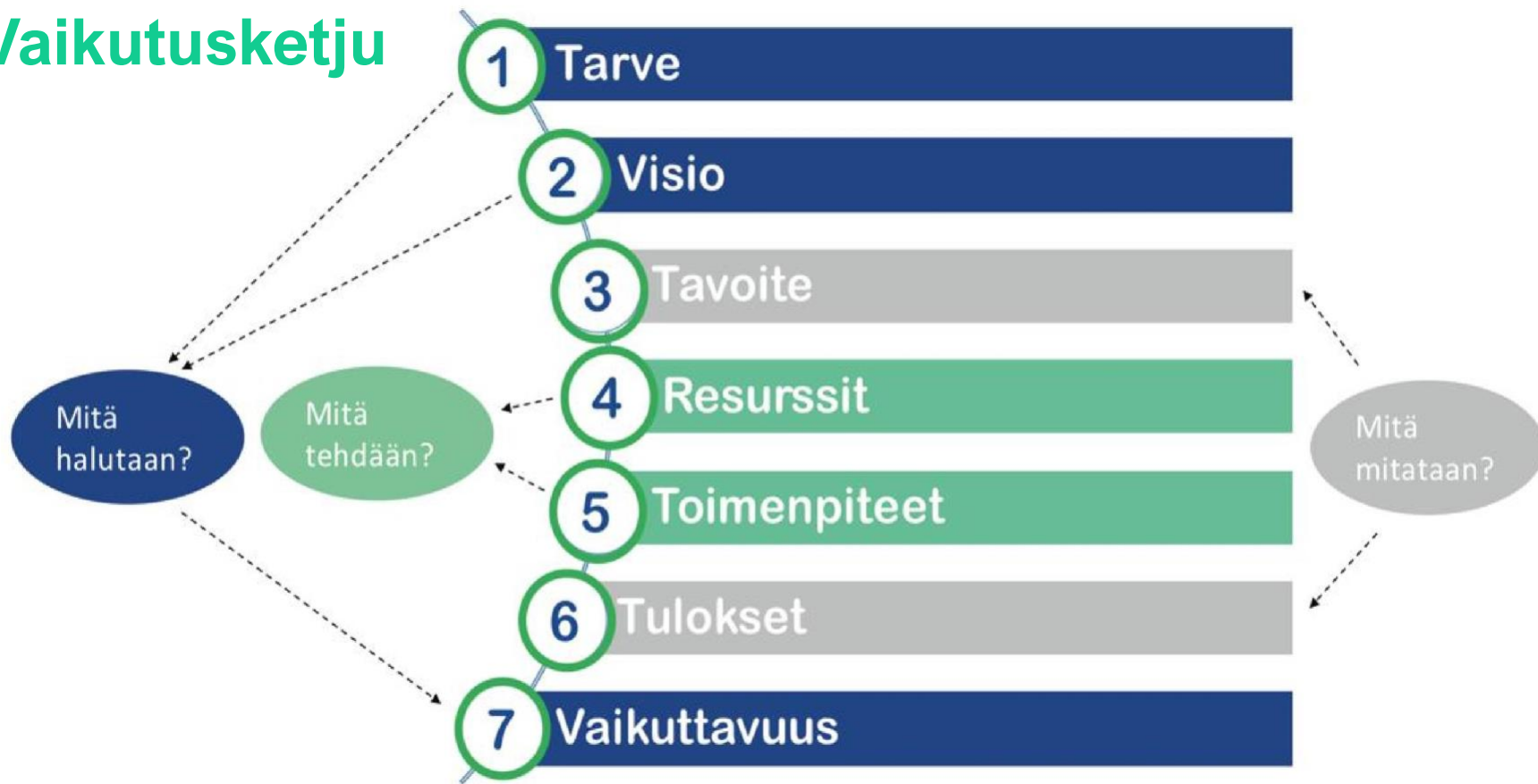


VISIO
Yksikään ei
jää kuoleman
ja surun
hetkellä yksin

Polku kuolemasta hautaan



Vaikutusketju



Kuoleman palveluprosessi vaikutusketjussa

1. Tarve

Alueella kuolee vuosittain noin 2000 henkilöä.

>>>>>

Kuolevien palvelutarpeet eri segmenteissä

Lähiomaisten palvelutarpeet eri segmenteissä

2. Visio/ Vaikutustavoite

Kukaan ei jää kuoleman ja surunsa kanssa yksin:

Tunnistaa tuen tarve, kulkea ihmisten rinnalla, olla läsnä, kannatella, lohduttaa, kannatella, luoda toivoa.

>>>

Kuoleman palveluprosessi on laadukas/määritettävä mittarit

3. Tavoitteet

- Seurakunta ennakoii palvelutarpeita tiedolla ja luo yhteyden tuentarvitsijoihin
- Seurakunta varmistaa palveluprosessin ihmislähtöisyyden ja erilaisten palvelutarpeiden tunnistamisen esim. kuka kontaktoi?
- Seurakunta varmistaa viranomaisprosessin (väestökirjanpidon) sujuvuuden.
- Seurakunnan eri tehtävien laadukas hoitaminen: sisäinen työnjako, asioiden hoito, tiedon välittäminen

4. Toimenpiteet

Ihmisten tavoittaminen, palvelutarpeiden tunnistaminen ja tarpeiden kuuleminen.

Palveluprosessin resursointi palvelutarpeiden perusteella: yhteydenotto, sisältö, tarpeiden kartoittaminen

Varmistettu yhteistyö sote/hyte-alueiden kanssa.

Varmistettu yhteistyö omaishoitajien, ja hoivakotien kanssa, vapaaehtoisten kanssa.

Surutuen prosessit, kuvaus ja tiedonsaanti

Hautausmaiden viihtyvyys ja keskustelutuen läsnäolo.

Perunkirjoitusprosessin vaatimat toimenpiteet ja tuen tarve.

5. Resurssit

Seurakunnan henkilöstö ja vastuut ko. prosessissa:

- Kirkkoherranvirasto
- Hautatoimisto
- Papit
- Suntiot
- Kanttorit
- Diakonit
- Nuorisotyöntekijät

- Väestökirjanpito
- Hautausmaat

Yhteistoimintamallit pelastustoimi, sairaala, hoivakodit, kotihoito – yhteistyömallit

Omaisten rooli
Vapaaehtoisten rooli

Resurssien kuvaus, ymmärrys ja johtaminen tarpeiden pohjalta

6. Tulokset

Kukaan ei ole jäänyt yksin/ asianosaiset on kohdattu/mittari

Kuoleva ja hänen lähiomaisensa on kokenut tulleensa tuetuksi/mittari

Hautaansiunauksen palvelukokemus/mittari

Asioidenhoito on sujuva/ kontaktoinnin helppous, nopeus ja kesto

7. Vaikutus

Jokainen kuoleva ja/tai lähiomainen on kohdattu.

Yksinäisyys kuoleman ja surun hetkellä on vähentynyt.

Kirkko/seurakunta koetaan merkityksellisenä toimijana ja siihen luotetaan > jäsenyys vahvistuu

Kirkon rooli viranomaistehtävän hoidossa säilyy ja laatu varmistetaan.

DATALÄHTEET
MITTARIT:

TARVE: Tilastoja

- Dataa kuolemista löytyy paljon
- Luotava prosessit tiedonkeruulle ja -hyödyntämiselle

Tilastokeskus					
Kuolemansyytilasto					
Kuolinpaikat 2020 ja 2019					
Kuolleita					
	2019	2020	2019	2020	
	kuolleita	kuolleita	%	%	
Terveystieteiden tutkimuskeskus	32 375	31 382	60,0	56,5	
Yksityisasunto	9 406	9 864	17,4	17,8	
Ulkomaat	245	174	0,5	0,3	
Sosiaalihuollon toimintayksikkö	10 272	12 509	19,0	22,5	
Muu paikka	1 664	1 569	3,1	2,8	
Kaikki yhteensä	53 962	55 498	100,0	100,0	

Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän kuolleet ikäryhmittäin 2019 ja 2020												
		Ikäryhmä										
Vuosi	Seurakunta	0-9	10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80-89	90-	Yht.
2019	Kaarina	1		1		1	5	22	42	66	31	169
	Maaria		1		4	5	14	32	66	113	69	304
	Paattinen						3	1	2	1	3	10
	Piikkiö						2	9	12	17	7	47
	Turun Henrik		2	1	4	6	11	22	41	77	66	230
	Turun Katariina			2	2	3	5	18	42	47	34	153
	Turun Martti			1	3	5	6	24	36	87	68	230
	Turun Mikael			2	2	5	12	36	80	78	73	288
	Turun Tuomiokirkko			1		3	8	10	30	53	58	163
	Åbo sv				1	2	4	5	14	37	29	92
	Yhteensä	1	3	8	16	30	70	179	365	576	438	1686
2020	Kaarina	1		2	4	8	10	19	34	44	40	162
	Maaria	1	1	2	1	5	12	43	81	117	69	332
	Paattinen						1	4	1	5	2	13
	Piikkiö						2	5	12	11	12	42
	Turun Henrik					4	9	21	37	82	67	220
	Turun Katariina		1			2	8	14	47	74	40	186
	Turun Martti		2	1	1	1	7	21	36	60	60	189
	Turun Mikael		1	1	2	7	8	26	46	69	70	230
	Turun Tuomiokirkko			1		3	3	10	25	47	51	140
	Åbo sv		1			2	2	13	18	28	30	94
	Yhteensä	2	6	7	8	32	62	176	337	537	441	1608
	Yhteensä	3	9	15	24	62	132	355	702	1113	879	3294

TARVE: Palvelutarpeiden tunnistaminen

- **Hautaan siunaamisten asiakasryhmät eriteltiin seuraavien taustamuuttujien perusteella:**
 - Päämuuttuja: Ikä
 - Muut muuttujat:
 - Kuolinsyy: kohtukuolemat, sairaus/sairausryhmät, itsemurha, tapaturma/onnettomuus
 - Kuolinpaikka: koti, sote-palveluyksikkö, hoivakoti, muu
- **Eri asiakassegmentillä lähiomaisineen on erilainen palvelutarve kuoleman ja surun kohtaamisessa**
 - Miten tämä otetaan seurakunnan työssä huomioon ja johdetaan resursseja palvelutarpeen mukaisesti?
 - Kuka on ensikontakti? Yhteyden luomisen kanava, aikataulu

TARVE: Eri asiakassegmentit ja lukumäärät/vuosi



Lapsikuolemat
Keskenmenot ja kohtukuolemat



Nuoret



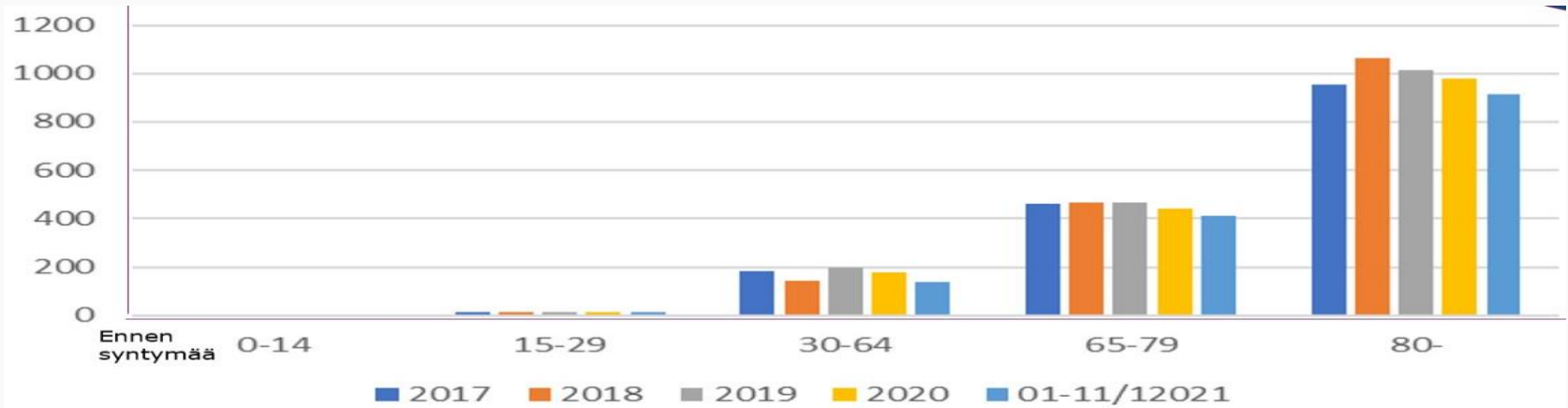
Työikäiset



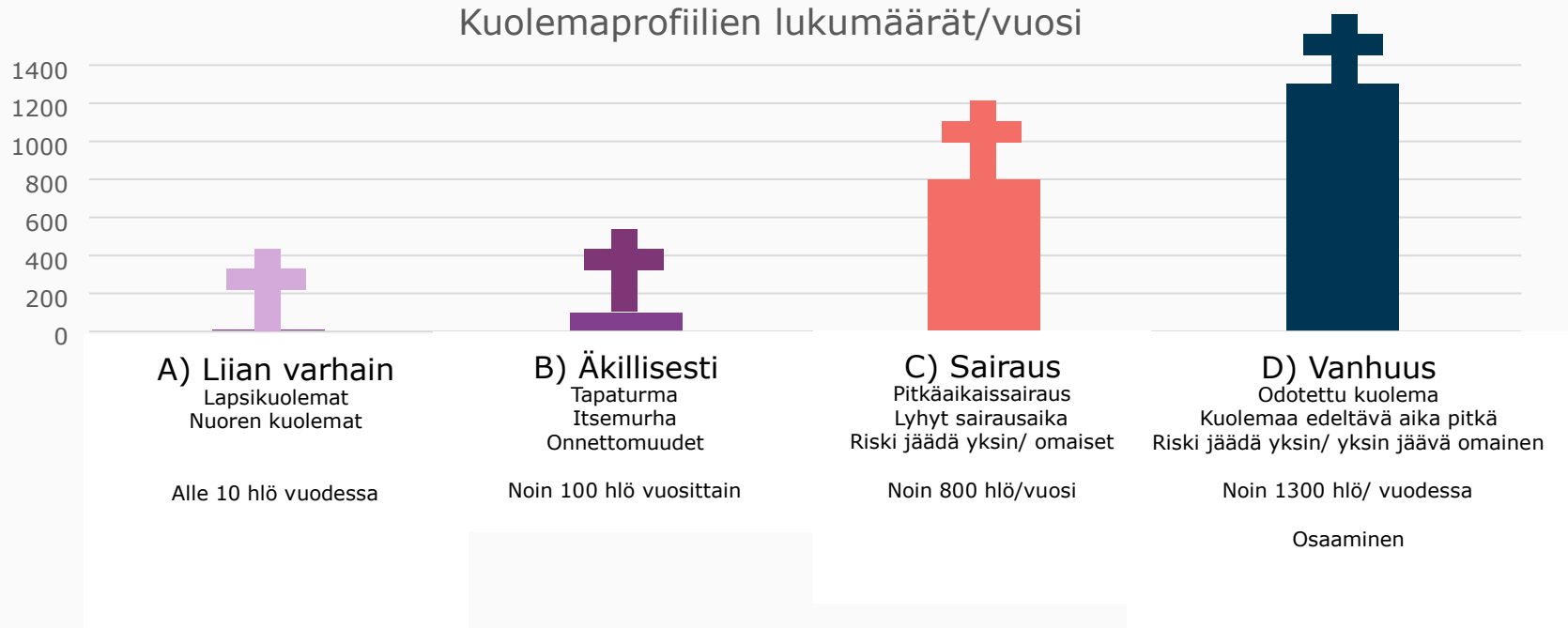
Eläkeläiset,
ikäntyneet



Vanhukset



TARVE: Kuolemaprofiilit



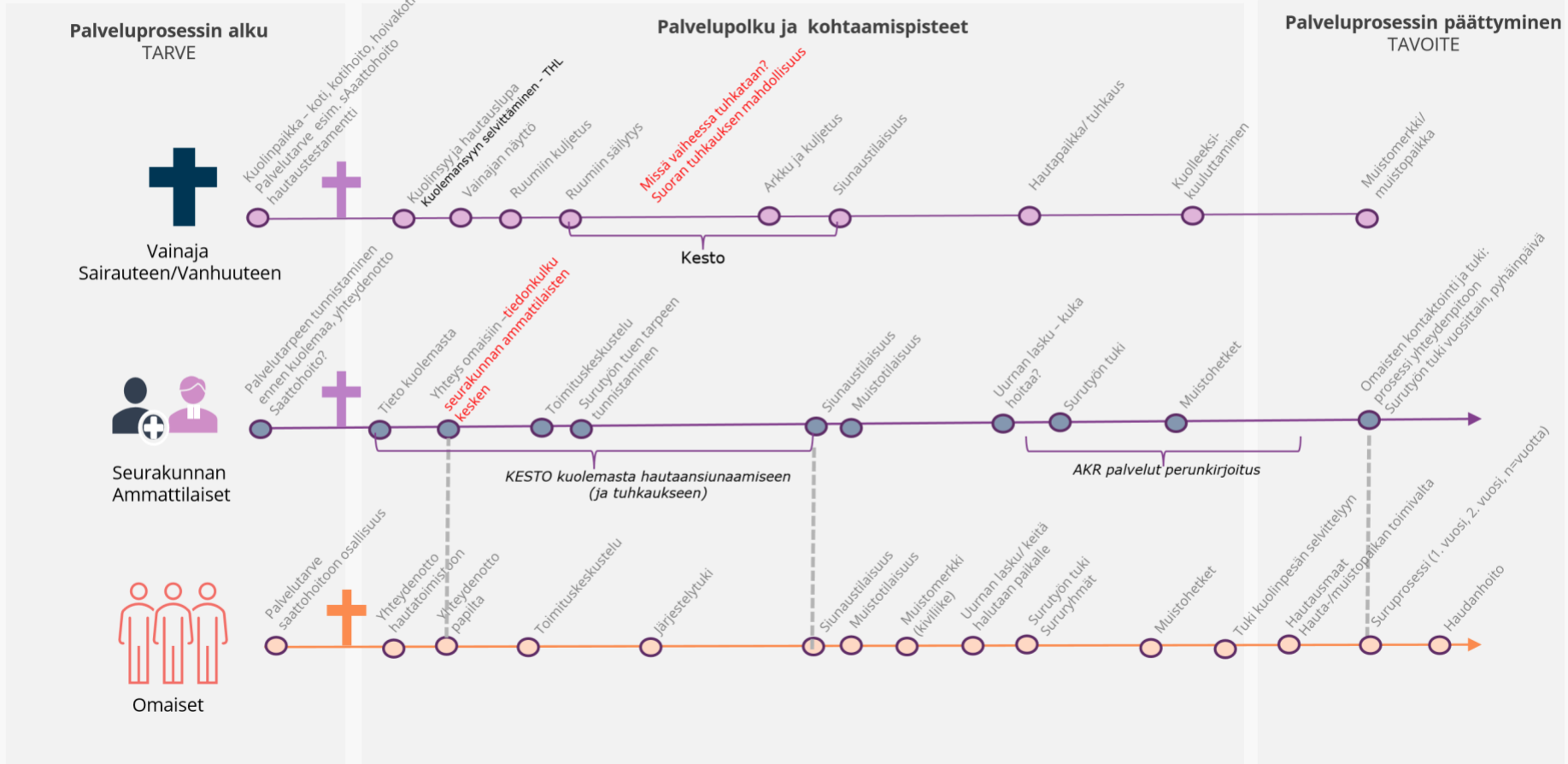
TARVE: Kuolemaprofiilit ja palvelutarpeet

- Eri kuolemaprofiilien pohjalta erilaisia palvelutarpeita – miten niitä ennakoidaan seurakunnissa ja johdetaan työtä ihmisten tarpeiden perusteella?
 - **Ammattilaisten osaaminen ja yhteistyön mallit:** hautatoimisto, papit, diakonit jne.
 - **Resurssien johtaminen** esim. yhteydenotot hautatoimistoon, toimitusten lukumäärät/pappi, kanttoreiden työvuorot
 - **Tehokkuus:** palveluprosessin kesto, asioidenhoidon sujuvuus, nopeus, helppous
 - **Palveluprosessin laatu:** asiakaskokemus prosessin eri vaiheissa, asiakaskyselyt, palautteen koonti ja reagointitavat



Tietotarpeet – ja lähteet	A Liian varhain	B Äkillisesti	C Sairauteen	D Vanhuuteen Odotettu kuolema
Lukumäärä	10-15 hlö	80-100 hlö	Noin 850-900 hlö	Noin 1250-1300 hlö
Kuolinsyy (taustalla)	Keskenmenot, kohtukuolemat, Lapsen vaikeat kehitysvammat Lapsisyövät	Onnettomuudet Itsemurhat Päihdekuolemat Äkilliset sairaskohtaukset	Syövät Elintapasairaudet Päihteet (Mielenterveys)	Muistisairaus Hengityselin Sydän
Kuolinpaikka	Sairaala (erikoissh)	Vaihtuva	Sairaalassa	Kotihoito, hoivayksikkö
Palvelutarve ennen kuolemaa	Perhetuki, parisuhdetuki Henkinen ja hengellinen tuki Saattohoito	-	Kuoleman käsittely Saattohoito	Vanhustyö Saattohoito Henkinen ja hengellinen tuki
Lähiomaiset ja palvelutarve ennen kuolemaa/ kuoleman jälkeen	Suuri tarve tuelle Vanhemmat, sisarukset	Suuri tarve tuelle Vanhemmat, sisarukset	Tarve tuelle/ puoliso, lapset, lähipiiri Sujuva hautausprosessi	Tarve tuelle/ Leski Sujuva hautausprosessi
Seurakunnan tuen ja hengellisen työn palveluprosessi	Perhe- ja parisuhdetyö Sairaalapappi Surutuki – yksilötuki, ryhmät Siunaustilaisuus	Kriisityö Nuorisotyö Surutuki –yksilötuki , -ryhmät Siunaustilaisuus	Sairaalapappi Surutuki Siunaustilaisuus	Yhteistyö kotihoidon/laitosten kanssa Surutuki Siunaustilaisuus
Kuolemasta hautaukseen kuluva aika	Alle 14 vrk	Alle 14 vrk	Noin 3 vko	Noin 3 vko
Palvelutarpeet, toiveet, -kokemus	Toiveet Seuranta – yhteys omaisiin Palvelutarpeen tarkistaminen	Toiveet Seuranta – yhteys omaisiin Palvelutarpeen tarkistaminen	Toiveet Seuranta – yhteys omaisiin Palautekysely	Toiveet Seuranta – yhteys omaisiin Palautekysely
Seurakunnan hautatoimen palveluprosessi	Kappelin varaus Hautapaikka + hoito Tuhkaus	Kappelin varaus Hautapaikka + hoito Tuhkaus	Kappelin varaus Hautapaikka + hoito Tuhkaus	Kappelin varaus Hautapaikka + hoito Tuhkaus

TOIMENPITEET JA RESURSSIT: kuolemaprofiili d

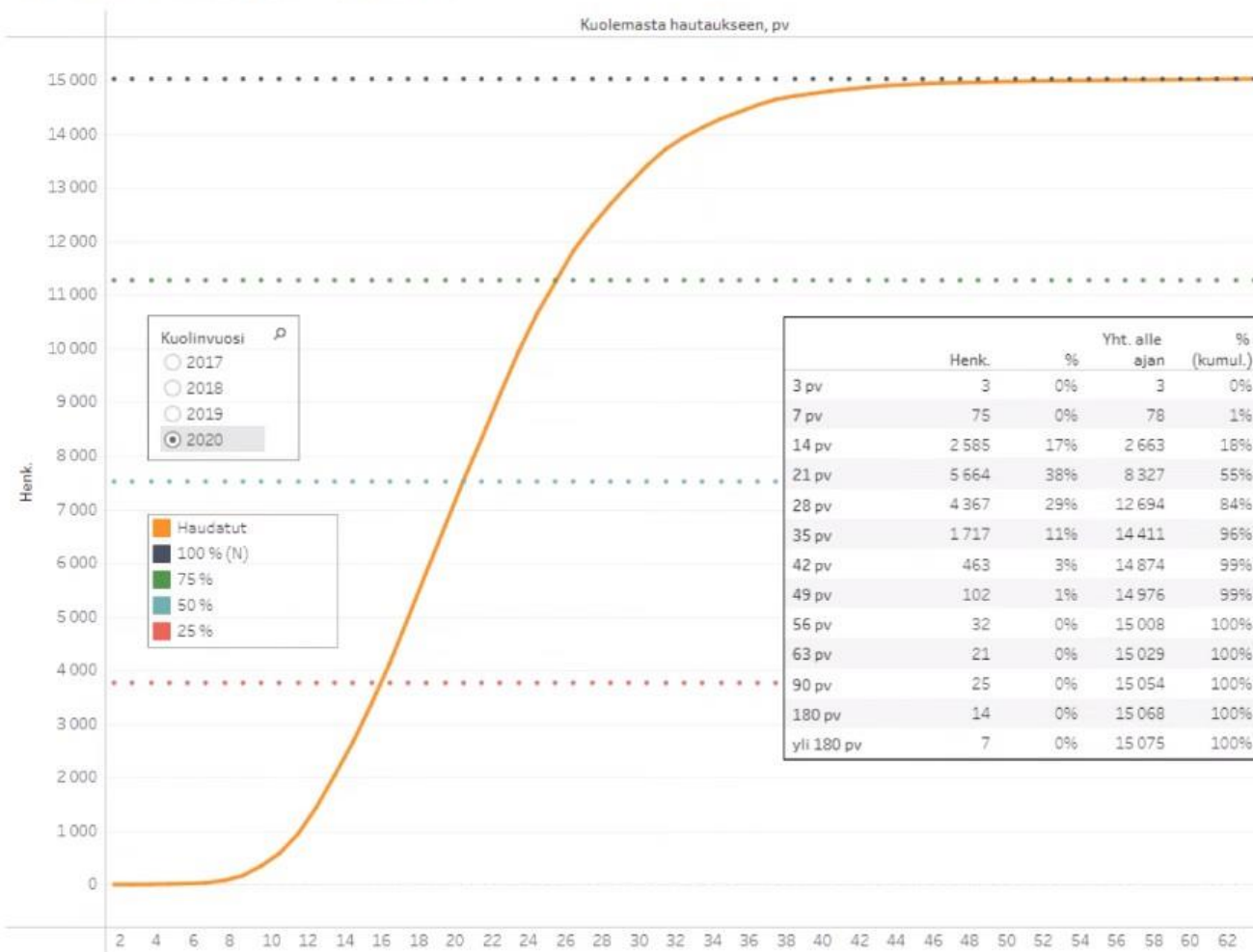


Esimerkki prosessin laadun mittarista

Kuolemasta hautaukseen kuluva aika:

- Tavoiteaika 1 – 3 vko
- Yli 4 vkon (muutoksen seuranta) ja seuranta mistä pitkittyminen johtuu?

Kuolemasta hautaukseen kuluva aika



RESURSSIT: Kuoleman palveluprosessin asiakasprofiilit & ammattiryhmät

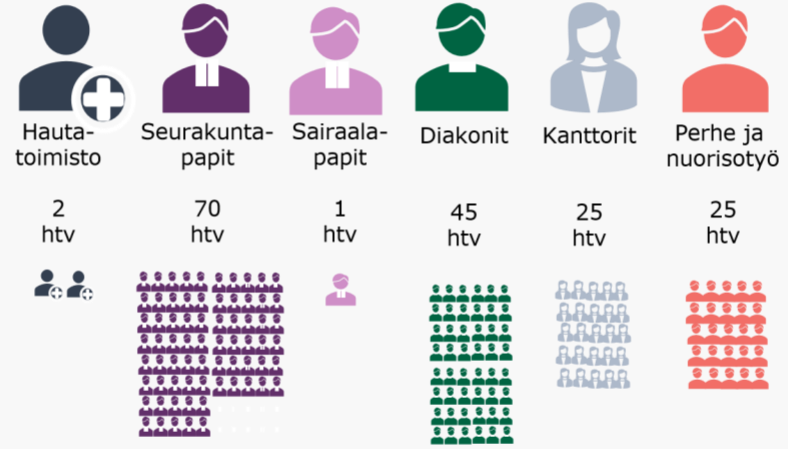
Asiakkaat



2000
Kuolevaa vuosittain

Kuolematyyppit

Työntekijäryhmät



Kuoleman jälkeen tuki



Sururyhmät

10 + 1 + 1

Lapsen menettäneille

Itsemurhan tehneen läheisille

Kriisiryhmät

Muut toimijatahot



Yhteistyön mallit eri työntekijäryhmien välillä

Tiedonkulku

Osaaminen

- Eri kuolematyyppien palvelutarpeiden huomioiminen

Johtaminen

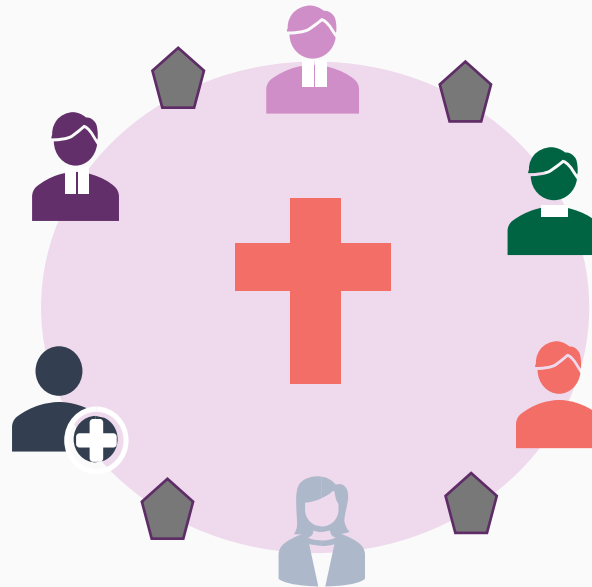
Vastuut

Hengellisen työn yhteistyön mallit

- Tiedonkulku papilta toiselle?

Surutuki?

- Miten löydetään?
- Sopiiko kaikille?
- Miten tuotettuna?



Yhteistoimintamallien kuvaaminen

- Ihmisen palvelutarpeiden perusteella
- palveluprosessin kuvaaminen

Yhtenäinen soveltaminen

- Johtaminen
- Vastuut
- Resursointi

Yhteisvaikuttavuuden johtaminen



Mallinnusprojektin esille nostamat kysymykset

- 1. IHMISTEN PALVELUTARPEET** Hautaansiunaaminen on kirkon yksi merkittävimmistä palveluista seurakuntien jäsenille ja suomalaisille. Halutaanko kirkossa kehittää kuolemaan liittyviä palveluja vastaamaan yhä paremmin ihmisten muuttuvia palvelutarpeita?
- 2. RESURSSIEN JOHTAMINEN** Seurakuntien jäsenmäärät ovat laskussa ja toimituksia on yhä vähemmän, miten näkyy työntekijöiden työtehtävien muutoksena ja mihin vapautuva resurssi kohdennetaan?
- 3. TIEDOLLA JOHTAMINEN SEURAKUNNASSA** Seurakuntien työlle

vaikutustavoitteiden asettaminen, mitä halutaan tavoitella ja saada aikaan vaikutuksena. Työn tavoitteellisuuden vahvistaminen eri palveluissa ja työmuodoissa?

Suomi on maailman paras paikka syntyä
– entä kuolla?

Viisi edellytystä yhteisvaikuttavuudelle



1. A Common Agenda: Yhteinen tavoite



2. Shared Measurement System: jaettu arviointijärjestelmä (/palautejärjestelmä) päätöksenteon ja oppimisen tueksi



3. Mutually Reinforcing Activities: yhdessä päätetyt toimet (jatkuvan arvioinnin pohjalta)



4. Continuous Communication: jatkuva vuoropuhelu (erityisen tärkeää), palautejärjestelmä



5. Backbone Support Organization: kehittämisen tukirakenne

1) Yhteinen tavoite

- Yhdessä määritelty tavoite
- Yhdessä rakentuva tilannekuva (tulkinta)
- jonka perusteella ohjataan toimintaa



2) Yhteinen arviointitapa

- Yhdessä asetetut- ja jaetut mittarit (laadulliset ja määrälliset)
- Systemaattinen seuranta
- Arviointitiedon pohjalta muutosten johtaminen



3) Yhteisesti päätetyt toimenpiteet

- Konkreettisten toimenpiteiden johtaminen
- Mittareiden > onnistumisen seuranta
- Jatkuva parantaminen



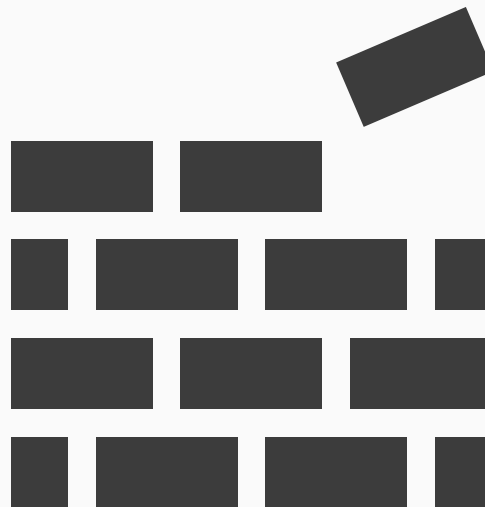
4) Jatkuva vuoropuhelu

- Jatkuva vuoropuhelu erityisen tärkeää
- Palautteen anto
- Kuuleminen
- Korjausliikkeiden johtaminen



5) Yhteisvaikuttavuuden tukirakenne (taustaorganisaatio)

- Ei aseta 'yläpuolelta' tavoitteita toimijoille
- Ei määrää ratkaisuja
- Ei vastaa kaikesta rahoituksesta
- Ei johda prosessia yksin
- Ei tapahdu perustyön ohella



Yhteisvaikuttavuuden johtaminen



Vaikuttavuustavoitteet pitää priorisoida ja todentaa

- Niukkenevien resurssien oloissa pitää tehdä valintoja, mitä vaikuttavuutta halutaan saada aikaiseksi
- Kaikkea ei voida (tulevaisuudessa) tehdä vaikuttavasti
- Mistä tehdään säästöjä vähiten vaikuttavuudesta tinkimällä?