

Lahja Leiviskä & Anne Santaniemi

**”VOI LÄHTEÄ NIITTEN OMIEN VOIMAVAROJEN MUKKAAN, TURVALLISIN,  
PIENIN ASKELIN”**

Jäsenten työllistymisen tukeminen Nuorten Ystävien klubitiloissa

**”VOI LÄHTEÄ NIITTEN OMIEN VOIMAVAROJEN MUKKAAN, TURVALLISIN,  
PIENIN ASKELIN”**

Jäsenten työllistymisen tukeminen Nuorten Ystävien klubitaloissa

Lahja Leiviskä  
Anne Santaniemi  
Opinnäytetyö  
Syksy 2017  
Sosiaali- ja terveysalan  
kehittämisen ja johtamisen  
tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

---

Tekijät: Lahja Leiviskä, Anne Santaniemi

Opinnäytetyön nimi: ”Voi lähteä niitten omien voimavarojen mukkaan, turvallis in pienin askelin” – Jäsen ten työllistymisen tukeminen Nuorten Ystävien klubitaloissa

Työn ohjaajat: TtT, yliopettaja Liisa Kiviniemi & YTT, yliopettaja Kari Virolainen

Työn valmistumislukukausi ja –vuosi: Syksy 2017

Sivumäärä: 131+9 liitesivua

---

Nuorten Ystävien klubitalojen yksi keskeisin tavoite on jäsen ten työllistymisen tukeminen. Työllistymiseen tähtäävää työtä on tehty klubitaloilla toiminnan alusta saakka. Kuntoutussäätiön (2016) julkaiseman Nuorten Ystävien klubitalojen kehittävä n arvioinnin loppuraportin mukaan suurin osa klubitalojen jäsenistä kokee itsensä työkykyisiksi ja toivoo saavansa klubitalolta tukea työllistymiseen. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeisiin kuuluu osatyökykyisten työllistymisen tukeminen. Tärkeäksi tavoitteeksi on asetettu jokaisen oikeus työhön ja osallisuuteen. Nämä ovat myös oman tutkimuksemme lähtökohtia.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää jäsen ten työllistymistä tukevaa toimintaa Nuorten Ystävien klubitaloissa. Opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusta kehittämistyön tukena. Menetelmänä hyödynsimme palvelumuotoilua ja yhteistutkimista. Kohderyhmänä olivat klubitalon jäsenet sekä henkilökunta. Tutkimusaineisto kerättiin klubitalon jäsen ten ja työhönvalmentajien haastattelujen ja työpajatyöskentelyn avulla. Kehittä mistyö kohdistui Oulun Klubitalo Pönkän työ- ja opintoyksikön toiminnan kehittämiseen. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa oli keskeistä jäsenyymmärryksen vahvistaminen, yhdessä ideointi, ideoiden konkretisointi ja käytäntöön vieminen.

Tutkimuksemme tukee käsitystä työn ja mielekkään tekemisen tärkeydestä ihmiselle. Tutkimustulosten mukaan työnteko lisää ihmisen työkykyä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Klubitalotoiminnan työpainotteiseen päivään osallistuminen voidaan nähdä työkykyä ylläpitävänä ja lisäävänä toimintana. Työ- ja opintoyksikön toiminta on yksi keino lisätä jäsen ten jatkoloputtumisen mahdollisuuksia klubitaloilla. Yksikön toiminta rakentuu ja toteutuu jäsen ten ja työntekijöiden yhteistyöstä. Tutkimuksessa kehitettiin Klubitalo Pönkän työ- ja opintoyksikön käytännön toimintaa sekä työnantaja- ja oppilaitosyhteistyötä. Tulosten arvioiminen, jakaminen ja yhteisten tulevaisuuden suunnitelmien luominen Rovaniemen ja Kajaanin klubitalojen kanssa oli osa kehittämistyötämme. Yhteistutkimisella ja aidolla dialogilla on mahdollisuus saavuttaa toiminnassa parhaat tulokset. Työhönvalmentajien ammattitaito sekä heiltä saatu pitkäkestoinen ja kokonaisvaltainen tuki on jäsen ten jatkoloputtumisessa ensisijaisen tärkeää. Yhteistyön tekeminen oppilaitosten ja työnantajien kanssa korostui tutkimuksessamme ja sen lisääminen on myös tulevaisuudessa yksi olennainen jatkekehittämisen aihe.

Jäsen ten osallisuutta ja itsetuntoa vahvistaen, työhönvalmentajan tuella ja verkoston toimivalla yhteistyöllä yksilöllisten polkujen rakentaminen kohti työelämää on mahdollista, jokaiselle.

---

Asiasanoja: työllistyminen, klubitalo, palvelumuotoilu, osallisuus, yhteistutkimus, työkyky, dialogisuus, työhönvalmennus

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Development and Management of Health and Social care

---

Authors: Lahja Leiviskä & Anne Santaniemi

Title of thesis: Building a road towards employment and education for members in Nuorten Ystävät Clubhouses

Supervisors: Principal Lecturer, PhD Liisa Kiviniemi & Principal Lecturer, PhD Kari Virolainen

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2017      Number of pages: 131+9 appendix pages

---

One of the fundamental targets of the Nuorten Ystävät Clubhouses (later referred to as NY Clubhouses) is to support the employment of the clubhouse members. Since the establishment of the NY Clubhouses there's been a lot of work done to help members to focus on securing a job or a place in a school. According to a report of NY Clubhouses published by Kuntoutussäätiö (2016) most of the Clubhouse members see themselves as fit to work and hope to get the support towards employment from the Clubhouse. The target of the prime minister Juha Sipilä's government OTE key project is to ensure that people with partial working ability are employed and remain in employment. Everyone's right to employment and inclusion in society is seen as an important target in the OTE key project and is also a starting point of our research.

The objective of our thesis is to develop activities supporting the member employment in NY Clubhouses. This qualitative research is based on the principles of service design and common research method. The focus group are the Clubhouse members and employees. The methods involved in survey data collection were semi-structured interviews and workshops. The development work was focused on the employment and study unit of the Clubhouse Pönkkä in Oulu. Key elements of the research were strengthening the understanding of the Clubhouse members, brainstorming and realization of the ideas. Evaluating research results and sharing them with the Rovaniemi and Kajaani Clubhouses was part of the development.

Our research supports the conception of employments significance to people. According to the findings of the research employment increases one's working ability and overall wellbeing. Taking part in the Clubhouse daily tasks can be seen as an activity that keeps up and increases one's working ability. One function of the employment and study unit is to increase the support for members employment and study ambitions. The unit is operated by Clubhouse members in collaboration with the Clubhouse employees. The best results can be achieved using common research method and dialogic process. The professionalism and long term support of the employees is imperative. The collaboration with the schools and employers was highlighted in our research. Increasing the collaboration is one of the future development tasks. Together with the support of the job coaches and by strengthening the self-confidence and social inclusion of the clubhouse members building a road towards employment is possible for every one of us.

---

Key words: employment, clubhouse, service design, social inclusion, common research method, working ability, dialogicality, job coaching



# SISÄLLYS

ALKUSANAT .....	7
1 JOHDANTO .....	8
2 TYÖN MERKITYS YKSILÖLLE JA YHTEISKUNNALLISESTI .....	11
2.1 Työkyvyn käsitteen määrittelyä.....	13
3 KLUBITALOTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA .....	16
3.1 Klubitalotoiminnan periaatteet ja arvopohja .....	17
3.2 Jäsenlähtöisyys klubitalotoiminnassa .....	19
3.3 Dialogisuus jäsenten osallisuuden mahdollistajana.....	21
4 NUORTEN YSTÄVIEN KLUBITALOT .....	25
4.1 Klubitalo Pönkän toiminta .....	26
4.2 Jäsenten työllistymisen tukeminen Klubitalo Pönkässä.....	27
4.3 Tuetun työllistymisen malli .....	28
4.4 Klubitalohankkeen kehittävän arvioinnin tulokset .....	30
5 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	34
6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN .....	36
6.1 Palvelumuotoilu kehittämistyön kehyksenä .....	37
6.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön ja palvelumuotoilun prosessin kuvaus.....	40
6.3 Jäsenymmärrys visuaaliseen muotoon.....	43
6.3.1 Jäsenprofiilit .....	44
6.3.2 Palvelupolut.....	51
7 TEEMAHAASTATTELUJEN TOTEUTTAMINEN.....	54
8 TEEMAHAASTATTELUJEN TULOKSET .....	56
8.1 Klubitalojen jäsenten haastattelujen tulokset.....	56
8.1.1 Elämänhistoria.....	56
8.1.2 Kokemukset ja ajatukset omasta työkyvystä.....	57
8.1.3 Jäsenten tuen tarpeet.....	61
8.1.4 Tulevaisuuden toiveet ja työn merkitys .....	62
8.2 Klubitalojen työhönvalmentajien haastattelujen tulokset .....	64
8.2.1 Taustatiedot.....	64
8.2.2 Klubitalojen rooli jäsenten työllistymisen tukemisessa .....	64
8.2.3 Klubitalotoiminnan vahvuudet ja mahdollisuudet .....	66

8.2.4	Klubitalotoiminnan heikkoudet ja uhkat.....	67
8.2.5	Työ- ja opintoyksikön toiminnan mahdollisuudet ja kehittämistarpeet....	70
8.3	Yhteenveto jäsen- ja työhönvalmentajahaastatteluista.....	73
9	YHTEISKEHITTÄMISEN TYÖPAJOJEN TOTEUTTAMINEN.....	76
9.1	Yhteistutkimisen menetelmä työpajatyöskentelyssä.....	76
9.2	Työpajojen sisällöt .....	79
10	YHTEISKEHITTÄMISEN TYÖPAJOJEN TULOKSET .....	83
10.1	Työ- ja opintoyksikön käytännön toiminta.....	85
10.1.1	Työ- ja opintoyksikön roolin selkeyttäminen klubitalossa .....	85
10.1.2	Vuosikellon rakentaminen ja työtehtävien avaaminen .....	89
10.1.3	Muut kehittämisideat tulevaisuudelle.....	92
10.2	Työnantajayhteistyön kehittäminen .....	93
10.2.1	Työnantajille suunnattu esite.....	94
10.2.2	Muita käytännön ideoita työllistymisen tukemisessa .....	97
10.3	Oppilaitosyhteistyön kehittäminen .....	99
10.3.1	Opinnollistaminen, osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen.....	99
10.3.2	Muita käytännön ideoita opiskelun tukemisessa .....	100
10.4	Työ- ja opintotoiminnan kehittäminen Nuorten Ystävien klubitalojen yhteisenä tavoitteena .....	103
10.4.1	Tiedottamisen ja tiedon jakamisen tärkeys .....	103
10.4.2	Erilaisia vaihtoehtoja ja uusia malleja työelämään suuntaamiselle .....	104
10.4.3	Käytännön toimien yhteistä kehittämistä .....	105
11	TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	108
11.1	Osallisuus, yhteisö ja työ työkyvyn lisääjänä .....	108
11.2	Yhteistyö ja kokonaisvaltainen ihmisen kohtaaminen työllistymisen mahdollistajina .....	111
11.3	Jäsenten aito osallisuus yhteistutkimisen ja -kehittämisen kulmakivenä.....	113
12	POHDINTA.....	115
12.1	Kehittämistyön eettisyys .....	120
12.2	Kehittämistyön luotettavuus.....	121
12.3	Jatkokehittämishaasteet .....	124
	LÄHTEET .....	127
	LIITTEET .....	132

## ALKUSANAT

Vuoden 2016 lopulla kaksi innokasta sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijaa löivät päänsä yhteen ja alkoivat pohtia opinnäytetyön tekemistä Nuorten Ystävien klubitaloille. Nyt, syksyllä 2017, tuo opinnäytetyö on vihdoin valmis. Matka on ollut mielenkiintoinen ja vaiherikas. Matkan aikana on käyty läpi tunneskaalaa innostuksesta epätoivoon ja itkusta nauruun. Parasta matkaevästä on ollut asioiden jakaminen, kyseenalaistaminen ja yhteinen pohtiminen.

Yllä olevalla emme tarkoita pelkästään meidän keskinäistä vuorovaikutustamme prosessin aikana, vaan koko Nuorten Ystävien klubitaloyhteisöä ja niitä ihmisiä, jotka ovat kulkeneet mukamme koko matkan ajan. Haluammekin lämpimästi kiittää klubitalojen jäseniä ja henkilökuntaa avoimuudesta ja aktiivisuudesta. Vaikka tutkimuksen tekemisen matkalle on mahtunut myös kuoppia ja hidasteita, päällimmäisenä mielessä on se yhdessä tekemisen ilo ja hyvä meininki, jolla olemme yhdessä kanssanne työtä tehneet ja matkaa taittaneet.

Kiitämme myös perheitämme joustavuudesta ja ymmärryksestä tämän prosessin aikana. Opinnäytetyön tekeminen ei olisi onnistunut ilman teidän tukeanne. Kiitos työrauhan antamisesta, kannustuksesta ja siitä, että otitte vastuuta arkisissa kotiaskareissa meidän istuessa tietokoneillamme yömyöhään. Oman huoneen siivous, astianpesukoneen tyhjennys ja leikkipuistokäynnin siirtäminen toiseen ajankohtaan olivat kaikki osaltaan mahdollistamassa opinnäytetyömme valmistumista. Kiitos puolisoillemme, että muistutitte lepäämisen tärkeydestä ja armollisuudesta itseä kohtaan. Jatkossa lupaamme olla enemmän läsnä.

Erityiskiitos jäsenprofiileissa esiintyvälle Melulle, joka taitavasti hyppäsi roolista toiseen ja suoriutui mallinurasta mallikkaasti makkarapalkalla. Tasapuolisuuden nimissä kiitokset vielä myös muille koirillemme, Simolle ja Tepolle. Hekin osallistuivat opinnäytetyöprojektiin mm. huolehtimalla tekijöiden tarvittavasta ulkoilusta ja liikunnasta, joka muutoin olisi voinut unohtua.

## 1 JOHDANTO

Työn sanotaan olevan yksi ihmisen elämän tärkeimpiä osa-alueita. Monelle työ antaa mahdollisuuden ansaita elantonsa, mutta työllä on ihmiselle myös sosiaalisia ja yksilöllisiä merkityksiä. Kaikilla on oikeus työhön, mutta mitä sitten, jos laaditaan lausunto, jossa kerrotaan sinun olevan työkyvytön? Tarkoittaako se työelämätaivoitteiden murentumista vai nähdäänkö esimerkiksi työkyvyttömyyseläkepäätös tai myönnetty kuntoutustuki uutena mahdollisuutena? Osatyökykyisyys voi koskettaa jossakin vaiheessa elämää ketä tahansa meistä ja osatyökykyisten työllistymisen tukeminen nähdään tänä päivänä tärkeänä asiana.

Työllisyystilanne on ollut maassamme useiden viime vuosien ajan vaikea ja sen seurauksena osatyökykyisten työmarkkinoille pääsy on vaikeutunut entisestään. Työ ja työllistyminen ovat yhteiskunnallisestikin ajankohtaisia asioita, joiden parantamiseen myös pääministeri Juha Sipilän hallitus on tarttunut erilaisilla kärkihankkeilla. Osatyökykyisissä nähdään työvoimapotentiaalia, jota tulisi hyödyntää entistä tehokkaammin. Jokaisella meistä on oltava mahdollisuus työhön ja osallisuuteen. Työn tekeminen lisää ihmisen hyvinvointia ja terveyttä. Osatyökykyisen työllistyminen palvelee sekä yhteiskuntaa että yksilön omaa hyvinvointia.

Marja Irjala (2017) nostaa tuoreessa väitöskirjassaan esille moninaiset hankkeet ja projektit, joita on toteutettu osatyökykyisten työllistymisen ympärillä. Harmillisen harvoin nämä kokeilut johtavat pysyviin käytänteisiin, jotka tukisivat osatyökykyisten työllistymistä. (Irjala 2017, 26.) Klubitalotoiminta antaa jäsenille mahdollisuuden saada mielekästä tekemistä ja tukea jatkopoluttumiseen, kuten työllistymiseen. Nuorten Ystävien hankemuotoisena alkanut klubitalotoiminta on osoittautunut vaikuttavaksi toimintamalliksi ja vakiinnuttanut paikkansa kolmessa eri kaupungissa STEAn myöntämän pysyvän rahoituksen turvin vuoden 2017 alusta.

Aikaisempien selvitysten mukaan 79 % Nuorten Ystävien klubitalojen jäsenistä kokee itsensä työkykyiseksi tai osatyökykyiseksi (Kuntoutussäätiö 2016, 18). Jäsenistä suurin osa on kuitenkin määriteltä työkyvyttömäksi ja he ovat oikeutettuja joko työkyvyttömyyseläkkeeseen tai määrääkaiseen kuntoutustukeen. Suurella osalla heistä on tavoitteena työllistyminen jossakin elämänsä vaiheessa. Klubitalotoiminnan lähtökohtana ovat jäsenten tarpeet ja toiveet. Opinnäytetyömme vastaa jäsenten toiveeseen saada lisää tukea työllistymiseen.

Opinnäytetyömme aiheena on *jäsenten työllistymisen tukeminen Nuorten Ystävien kolmessa klubitalossa*: Oulun Klubitalo Pölkässä, Kajaanin Klubitalo Tönärissä ja Rovaniemen Klubitalo Roihulassa. Opinnäytetyömme sisältö koostuu klubitalojen jäsenille ja työntekijöille tehtyjen haastattelujen ja yhteisten työpajojen tuloksista. Työn avulla kehitämme Nuorten Ystävien Klubitalo Pölkän työ- ja opintoyksikön toimintaa sekä jaamme yksikön toimintamallia ja sen kehittämisajatuksia muihin Nuorten Ystävien klubitaloihin.

Opinnäytetyö on käyttäjälähtöinen tutkimus- ja kehittämistyö. Toimintojen ja palvelujen kehittämisen yhteydessä puhutaan paljon asiakaslähtöisyydestä. Harmillisen usein tämä tavoite jää kuitenkin vain sanojen tasolle ja asiakkaan todelliset vaikuttamisen mahdollisuudet jäävät vähäisiksi. Klubitalomallissa tasa-arvo ja yhdenvertaisuus ovat toiminnan lähtökohtia. Klubitalomallissa tämä toteutuu jo siinä, että ei puhuta asiakkaista tai potilaista, vaan jäsenistä. Nimityksellä korostetaan jäsenten yhdenvertaisuutta ja osallisuutta toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Hyödynnämme opinnäytetyössämme palvelumuotoilun ja yhteistutkimisen menetelmiä, joissa molemmissa jäsenten osallisuus on ensiarvoisen tärkeää. Jotta jäsenlähtöisyys toteutuu, dialoginen vuorovaikutus klubitalojen jäsenten ja työntekijöiden välillä on keskeisessä asemassa.

Klubitaloideologian mukaisesti kaikki työ tehdään yhdessä jäsenten ja työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden tehtävänä on mahdollistaa jäsenten tasa-arvo ja yhdenvertaisuus kaikessa toiminnassa. Klubitalot eivät pyöri ilman jäsenten työpanosta, eikä myöskään kehittämistyömme olisi onnistunut ilman heidän aktiivista osallistumistaan. Työ- ja opintoyksikön kehittäminen perustana on jäsenten toiveet saada lisää tukea jatkoluttumiseen. Jatkoluttumisella tarkoitamme jäsenen etenemistä kohti työelämää, opintoja tai muuta tavoitetta, jonka jäsen on itselleen asettanut. Jatkoluttuminen pitää sisällään myös esimerkiksi vapaaehtoistyön, ammatillisen kuntoutuksen tai muun mielekkään toiminnan löytämisen.

Jäsenymmärryksen vahvistamiseksi haastattelimme jäseniä kaikista kolmesta klubitalosta. Klubitalojen työhönvalmentajien äänen saimme kuuluviin heille suunnattujen haastattelujen kautta. Klubitalotoiminta toteutuu yhdessä jäsenten ja henkilökunnan kesken. Työpajojen toteutuksessa sovelsimme yhteistutkimisen menetelmää, jonka periaatteet sopivat erinomaisesti yhteen klubitalotoiminnan perusteiden kanssa. Jäsenet ovat aktiivisesti mukana ideoimassa ja suunnittelemassa työ- ja opintoyksikön tavoitteita, konkreettisia toimia ja toteutusta. Klubitalojen jäsenet ja työntekijät

ovat olleet mukana dialogisessa ja tasa-arvoisessa kehittämistyössä. Sekä jäsenet että henkilökunta nähdään aktiivisessa, yhteisessä dialogissa. Tuo yhteinen ihmettely, pohtiminen ja toimiminen ovat kehittämistyössämme kaiken lähtökohtana.

Osatyökykyisten työelämään pääseminen on yhteinen tavoite ja päämäärä. Tätä tavoitetta on helppo perustella niin valtion taloudella kuin syrjäytymisestä aiheutuvien ongelmien vähentämisellä. Tärkeintä on kuitenkin ihmisen oma tunne siitä, että saa olla osallinen, aktiivinen ja merkityksellinen yhteiskunnan jäsen.

*“Haluaisin tehdä oikeesti jotakin, mistä on jotakin hyötyä niin mulle itelle ku jollekin muullekin. Työelämä tuntuu aika pelottavaltaki, mutta kyllä musta tuntuu, et nyt mä pystysin siihen kuitenkin oman osani tuomaan. Oon käyny klubitalossa jo pitemmän aikaa. Oon saanu voimaa ja uskoa itteeni. Täällä mun on ollu tosi hyvä olla. Oon saanu olla osa porukkaa ja saanu tehdä paljo juttuja yhdessä. Mutta oishan se ihana päästä oikeesti töihin.”*

*(Klubitalon jäsen, taustakeskustelussa esiin noussut kommentti.)*

## 2 TYÖN MERKITYS YKSILÖLLE JA YHTEISKUNNALLISESTI

Työn merkitys on kulttuurisidonnainen ilmiö. Länsimaiseen kulttuuriin kuuluu olennaisena osana työn tekeminen ja toimeentulon ansaitseminen. (Pojjula 2003.) Kulttuurisidonnaisuuden lisäksi työ on myös sukupolvisidonnainen ilmiö. Sukupolvien välillä voidaan ymmärtää olevan tiettyjä ideologisia eroavaisuuksia suhtautumisessa omaan työhön. Esimerkiksi suurten ikäluokkien suhtautumista työhön luonnehtii työteliäisyys ja pärjäämisen eetos – vakava työeetos ja valmius kovaankin työntekoon ovat suurten ikäluokkien yhteistä kulttuurista ainesta (Hoikkala 1999, 2008). Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin näkökulmasta työ on merkittävä osa ihmisen elämää. Työ on ihmiselle tärkeä sosiaalinen ympäristö, vuorovaikutuksellinen yhteisö, jossa työskennellään yhteisön muiden jäsenten kansa. Työyhteisön jäsenet tukevat toisiaan ja tekemisellä on tietty päämäärä. Taloudellisen hyödyn lisäksi työ tuo rytmin arkipäiviin ja antaa mahdollisuuden toteuttaa kykyjään ja taitojaan sekä nauttia työn tuloksista. (Silvennoinen 2002, 36.) Kansainvälisten mielipidetutkimusten mukaan ihmiset kaikkialla maailmassa tavoittelevat hyvää työpaikkaa (Kasvio 2014, 11, Puuronen 1997, 38).

Työttömyys vaikuttaa haitallisesti sekä terveyteen että hyvinvointiin. On vahvaa näyttöä siitä, että työttömät voivat huonommin ja ovat sairaampia kuin työlliset. Näyttöä on myös huonon terveyden ja etenkin mielenterveysongelmien yhteydestä korkeampaan työttömyysriskiin ja pidempään työttömyyden keston. Ei ole kuitenkaan täysin selvää, onko työttömyys seurausta huonosta terveydestä vai ilmeneekö tai paheneeko sairaus työttömyyden seurauksena. Työttömyys ja sen myötä heikkenevä terveys ja työkyky muodostuvatkin helposti itseään vahvistavaksi kierteeksi. (Heinonen 1999; Heponiemi, Wahlström, Elovainio, Sinervo, Aalto & Keskimäki. 2008.)

Osatyökykyisyys on yksilöllistä ja koskettaa lähes jokaista suomalaista työuran aikana. On yhteiskunnallisesti, taloudellisesti ja inhimillisesti kannattavaa pitää osatyökykyiset työelämässä. Kun osatyökykyiset ihmiset jatkavat työelämässä tai työllistyvät avoimille työmarkkinoille, osatyökykyisten yhdenvertaisuus lisääntyy ja heidän elämänlaatunsa paranee. Kaiken olemassa olevan työpätköksen hyödyntäminen vähentää myös valtion kustannuksia. (Sosiaali – ja terveysministeriö, verkkajulkaisu 2017.)

Osatyökykyisissä henkilöissä on työvoimapotentialiaa, jota tulisi hyödyntää nykyistä enemmän. Työurien pidentäminen edellyttää sekä osatyökykyisten työelämään pääsyä että työuran eri vaiheissa olevien mahdollisuutta jatkaa työssä. Työelämään osallistuminen ja tarpeellisten palveluiden saaminen ovat kaikkien oikeuksia. Osatyökykyisten työllistymisen ja työssä jatkamisen tukena oleva keinovalikoima on laaja ja monipuolinen, mutta sitä ei käytetä riittävän tehokkaasti. Palvelujärjestelmä on monimutkainen ja vaikeasti hallittava, niin asiakkaan kuin ammattilaisenkin näkökulmasta. (Nevala, Turunen, Tiainen & Mattila-Wiro 2015, 7.) Työllistymisen keinovalikoiman tehokasta hyödyntämistä, innovatiivisia uusia oivalluksia ja ennen kaikkea käytännön konkreettisia toimia tarvitaan. Työelämän diversiteetillä, monimuotoisuudella, tarkoitetaan yhtäläisten mahdollisuuksien luomista kaikille osallistua työelämään. Diversiteetin periaate sisältyy myös työelämän yhdenvertaisuuden ja inklusion käsitteisiin. (Hietala, Sippola, Riipinen, Lampinen & Nevalainen 2015, 20, 117.)

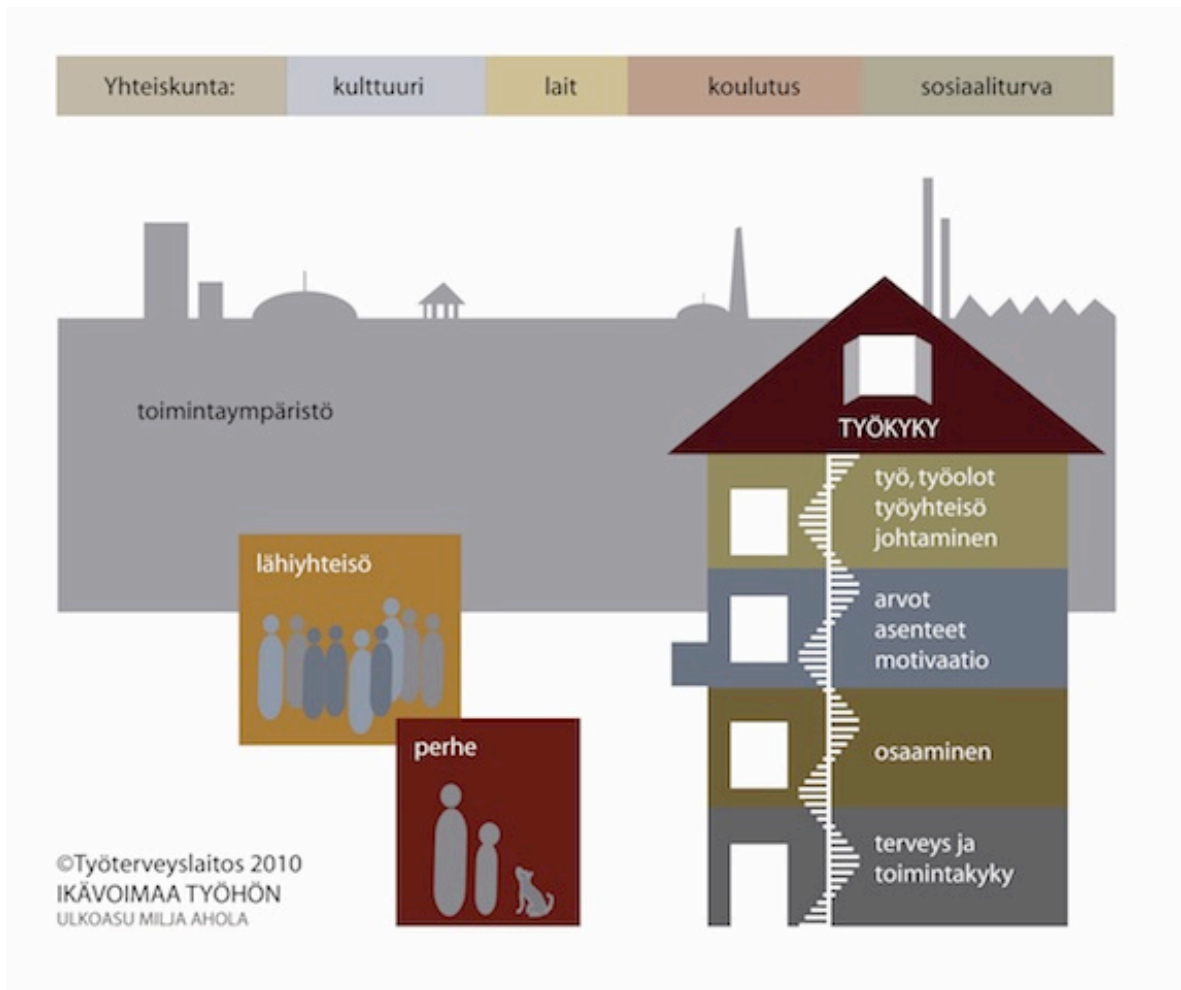
Juha Sipilän hallitus on asettanut osatyökykyisten työllistymisen tukemisen yhdeksi kärkihankkeeksi. Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) –kärkihankkeen tavoitteena on, että osatyökykyiset ihmiset jatkavat työelämässä tai työllistyvät avoimille työmarkkinoille. Tavoitteena on löytää keinoja, joilla parannetaan työmarkkinoilta syrjäytymisvaarassa olevien ja työelämän ulkopuolelle jääneiden mahdollisuuksia antaa oma panoksensa yhteiskunnan käyttöön. Jokaisen oikeus työhön ja osallisuuteen nähdään tärkeäksi tavoitteeksi. Hallitusohjelmassa luvataan selkeyttää sosiaaliturvajärjestelmää osatyökykyisten työllistymistä kannustavaksi, edistää vammaisten ja osatyökykyisten henkilöiden työllistymismahdollisuuksia ja poistaa työkyvyttömyyseläkkeen ja ansiotulon kannustinloukkuja. (Sosiaali- ja terveysministeriö, verkkojulkaisu 2017.) Nämä muutokset luovat uusia mahdollisuuksia myös klubitalojen jäsenten kuntoutumiselle ja osallistumiselle opintoihin ja työelämään.

Hallituksen kärkihankkeena on lisäksi tukea työllisyysasteen nostamista ja edistää nopeaa työllistymistä parantamalla työttömien koulutuksen työelämävastaavuutta, yhteistyötä ja synergiaa. Tavoitteena on lisätä työpaikoilla tapahtuvaa oppimista ja yksilöllisiä opintopolkuja. (Hallituksen julkaisusarja 2/2016, 35.) Klubitaloilla tehtävässä opiskelua ja työllistymistä tukevissa toimitissa on kysymys myös työvoimapolitiittisesti tehokkaasta osatyökykyisten työllistämistä.



## 2.1 Työkyvyn käsitteen määrittelyä

Tieteellisissä tutkimuksissa ei ole yhteistä tarkkaa näkemystä työkyvyn ja työkyvyttömyyden määritelmästä, eivätkä sitä käyttävien ammattilaistenkaan näkemykset ole yhteneviä. Yhteinen ymmärrys on kuitenkin siitä, että käsite on monesta osa-alueesta koostuva kokonaisuus, jossa eri osa-alueet vaikuttavat toinen toisiinsa. (Kerätär 2016.) Sairauslähtöisestä työ- ja toimintakyvyn arvioinnista tulisi siirtyä monialaiseen arviointimalliin, jossa työkyvyn arvioinnin lähtökohdaksi otetaan diagnoosin sijasta toimintakyky. Työ- ja toimintakyvyn monialainen arvio tarkoittaa prosessia, jossa asiakkaan omat tulkinnat ja merkitykset peilataan esitietoihin ja dokumentteihin eri tahojen asiakkuuksista, osallisuuksista ja selviytymisestä eri tilanteissa. (Kerätär, Taanila, Härkäpää & Ala-Mursula 2014.) Ilmarisen ym. (2005) työkykytalo on kehitetty työkykyindeksitutkimusten pohjalta. Työkykytalo on neljä kerrosta, joita kolme alimmaista kuvaavat yksilön henkilökohtaisia voimavaroja ja neljäs kerros itse työtä ja työoloja sekä johtamista. Nämä tekijät ovat vuorovaikutuksessa perheen, lähiyhteisön ja yhteiskunnan kanssa (kuvio 1). Opinnäytetyössämme hyödynnämme lähtökohtaisesti työkykytalon määritelmää työkyvyn käsitteestä ja sen monialaisuudesta. Jäsenten haastatteluissa nousseita käsityksiä työkyvystä peilataan työkykytalo-malliin.



KUVIO 1. Työkyvyn malli työhyvinvoinnin perustana. Kuva pohjautuu Juhani Ilmarisen (2005) kehittämään työkykytalo-malliin. (Työterveyslaitos 2010 Ikävoimaa työhön.)

Terveys ja toimintakyky ovat talon perusta. Toimintakykyyn kuuluvat niin fyysinen, psyykinen kuin sosiaalinenkin toimintakyky. Osaaminen on talon toisessa kerroksessa. Sen perustana ovat henkilön peruskoulutus ja ammatilliset tiedot ja taidot. Osaamisen jatkuva päivittäminen, eli ns. elinikäinen oppiminen, on tärkeää nykypäivän työelämässä. Uusia työkykyvaatimuksia ja osaamisen alueita syntyy jatkuvasti kaikilla toiminta-alueilla. Arvot, asenteet ja motivaatio ovat kolmannessa kerroksessa. Tässä kerroksessa kohtaa myös työelämän ja muun elämän yhtensovittaminen. Omat asenteet työntekoon vaikuttavat merkittävästi työkykyyn. Mielekäs ja sopivan haastava työ vahvistaa työkykyä. Epämieluisa, omia odotuksia vastaamaton työ puolestaan heikentää työkykyä. Johtaminen, työyhteisö ja työolot ovat talon neljännessä kerroksessa. Tämä kerros kuvaa työpaikkaa konkreettisesti. Esimiehillä ja johtajilla on vastuu ja velvollisuus organisoida ja kehittää työpaikan työkykytoimintaa. (Työterveyslaitos 2014.)

Työkyvyssä on kysymys ihmisen voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Työkykytalo toimii ja pysyy pystyssä, kun kaikki kerrokset tukevat toisiaan. Talon kaikkia kerroksia tulee kehittää jatkuvasti työelämän aikana. Tavoitteena on kerrosten yhteensopivuuden turvaaminen ihmisen ja työn muuttuessa. Työkykytaloa ympäröi perheen, sukulaisten ja ystävien verkostot. Yksilö voidaan ajatella olevan itse vastuussa omista voimavaroistaan, työnantaja ja esimiehet puolestaan talon neljännestä kerroksesta. Yhteiskunnan rakenteet ja säännöt vaikuttavat kuitenkin myös yksilön työkykyyn. Vastuu yksilön työkyvystä jakaantuu siten sekä yksilön, yrityksen että yhteiskunnan kesken. (Työterveyslaitos 2014.)

Opinnäytetyömme haastattelututkimuksessa kuvaamme kuntoutustuella olevien ja työkyvyttömyyseläkepäätöksen saaneiden jäsenten omia näkemyksiä omasta työkyvystään ja siihen vaikuttavista asioista. Klubitalo Pönkän toiminnan kehittämisen myötä haluamme tukea jäsenten työkykyä kuvatus työkylotalon jokainen kerros huomioiden. Jäsenet voivat tehdä työtä klubitalolla tai sen ulkopuolella. Työ- ja opintoyksikön työtehtäviä mietittäessä on tärkeää huomioida, mitkä seikat lisäävät jäsenten työkykyä työpaikan toimista käsin.

### 3 KLUBITALOTOIMINTA SUOMESSA JA MAAILMALLA

Kansainvälisen klubitaloliikkeen juuret ovat lähtöisin New Yorkista. 1944 mielisairaalasta kotiutetut potilaat päättivät pitää yhteyttä toisiinsa ja perustivat ryhmän nimeltä WANA (We Are Not Alone). Ryhmä järjesti yhteisiä kokoontumisia yleisillä paikoilla kuten kirjastoissa ja kahviloissa. Vuonna 1948 WANA-ryhmä sai rahoituksen, jolla se hankki itselleen virallisen kokoontumispaikan keskeltä Manhattania. Rakennuksen pihalla oli suihkulähde (fountain), josta koko toimintamalli sai nimensä. Näin syntyi maailman ensimmäinen Fountain House klubitalo. (Hänninen 2016, 32.)

Vuonna 1955 Fountain Housen johtajana aloittanut John Beard kehitti klubitalojen toimintamallin peruserätykset, joiden pohjalta klubitalomenetelmä on kehittynyt nykyiseksi kansainvälisten laatusuosituksen ohjaamaksi psykososiaaliseksi kuntoutumisen toimintamalliksi. 1970-luvun lopussa klubitaloverkosto alkoi levitä ympäri maailmaa. Tällä hetkellä Clubhouse International järjestön klubitaloja on 35 maassa yhteensä 330 kappaletta ja toimintaan osallistuu noin 100 000 henkilöä vuosittain. (Hänninen 2016, 32-33.)

Suomen ensimmäinen klubitalo perustettiin Tampereelle vuonna 1995. Mielenterveyskuntoutujien psykososiaalista klubitalomenetelmää on sovellettu Suomessa jo kahdenkymmenen vuoden ajan. Tänä aikana on avattu 25 klubitaloa ympäri Suomea, kokonaisjäsenmäärä on runsaat 6000 jäsentä. Suomi on klubitalojen verkostollaan suhteessa väkilukuun Euroopan johtava klubitalomaa. (Hänninen 2016, 33, 39.)

Klubitalotoiminta on määritelty psykososiaaliseksi kuntoutukseksi, joka perustuu kuntoutujien eli klubitalon jäsenten omiin taipumuksiin, vahvuuksiin ja kehitystarpeisiin. Klubitalo muodostaa jäsenyhteisön, joka tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuden monipuoliseen osallistumiseen, oppimiseen ja vertaistukeen. Klubitaloilla tehtävä työ on aina talon omaa toimintaa, eikä sitä tehdä tilauksesta tai ostopalveluna. Maksullinen tai ilmainen työ ulkopuolisille henkilöille tai yhteisöille ei kuulu toimintaan. Klubitalotoiminnassa luodaan myös osatyökykyisten ihmisten työllistymistä tukevia yksilöllisiä jatkopolkuja avoimille työmarkkinoille. Jäsenillä on sekä jaettu omistajuus että jaettu vastuu toiminnan onnistumisesta. (Hänninen 2016, 35.)

Klubitalossa jäsenet ja työntekijät muodostavat yhdessä kuntouttavan yhteisön, joka tarjoaa jäsenille heidän omista tarpeistaan lähtevää mielekästä toimintaa ja vertaistukea. Klubitalomallin keskeisimpinä tavoitteina on tukea jäsenten elämänlaatua, vähentää sairaalahoidon tarvetta sekä edistää työelämään siirtymistä. Klubitalossa toiminta rakentuu työpainotteisen päivän ympärille. Jäsenet ja työntekijät osallistuvat tasavertaisesti toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja päätösten tekemiseen. (Suomen Klubitalot ry.)

Klubitalot ovat tutkitusti kustannustehokkaita rahoittajille verrattuna muihin avopalveluihin. Suomen Raha-automaattiyhdistys (RAY) on rahoittanut neljä klubitalotoiminnan arviointia, joiden raportit on julkaistu vuosina 2000, 2004, 2006 ja 2009. Lisäksi yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen opiskelijat ovat tehneet yli 20 opinnäytetyötutkimusta Suomen Klubitaloista. Muissa pohjoismaissa klubitalotoiminnan tutkimuksia on tehty jonkin verran. Muualla Euroopassa Klubitalojen määrät ovat maakohtaisesti sen verran vähäisiä, ettei myöskään tutkimustoimintaa ole juuri ollut. Eri maissa tehtyjen tutkimusten tulokset osoittavat, että osallistuminen Klubitalotoimintaan edistää jäsenten toipumista ja hyvinvointia, sekä vähentää merkittävästi psykiatristen sairaalapaikkojen ja muiden terveyspalvelujen käyttöä ja kustannuksia. Klubitalon jäsenyyden on osoitettu tukevan menestyksellä jäsenten motivaatiota opiskeluun ja työllistymiseen. (Hänninen 2016, 28.)

### **3.1 Klubitalotoiminnan periaatteet ja arvopohja**

Klubitalojen toiminta pohjautuu kansainvälisiin klubitalostandardeihin, eli laatusuosituksiin, joista maailmanlaajuinen klubitaloyhteisö on sopinut konsensusperiaatetta noudattaen. Standardit ovat keskeinen osa klubitaloyhteisön menestyksen kannalta ja ne toimivat myös jäsenten perusoikeuksien määrittelynä ja eettisenä ohjesääntönä henkilökunnalle, hallitukselle ja hallintoon osallistuville henkilöille. Standardit luovat pohjan Klubitalojen laadunarvioinnille maailman klubitaloverkoston (Clubhouse International) akkreditointiprosessissa. Standardit edellyttävät Klubitalon toimivan paikana, joka kunnioittaa jäseniään ja antaa heille mahdollisuuksia. Toimintaa ohjaavat arvot on kiitetty seuraavassa kuviossa.

# KLUBITALOTOIMINNAN PERIAATTEET JA ARVOPOHJA

## KANSAINVÄLISET KLUBITALOSTANDARDIT



Klubitalojen toiminta pohjautuu yhteisiin, kansainvälisiin klubitalostandardeihin. Standardit toimivat myös jäsenten perusoikeuksien määrittelynä ja eettisenä ohjesääntönä henkilökunnalle, hallitukselle ja hallintoon osallistuville henkilöille.

KUVIO 2. Klubitalotoiminnan periaatteet ja arvopohja.

Tiivistäen voidaan siis sanoa, että kaikkia jäseniä kohdellaan yksilöinä heidän *ihmisarvoaan ja ihmisoikeuksiaan* kunnioittaen yhtäläisin perustein henkilöstön ja hallinnon edustajien kanssa. Klubitalo kiinnittää päähuomion jäsenten vahvuuksiin, taipumuksiin ja kykyihin. Täysi-ikäisyys ja päiheteettömyys ovat ainoita kriteerejä toimintaan osallistumiselle. Toiminta on *vapaaehtoista*. Jäsen

päittää miten hän hyödyntää Klubitalon tarjoamia mahdollisuuksia, milloin ja miten usein käy talolla ja mihin osallistuu. *Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus* näkyvät klubitalolla kaikessa toiminnassa. Klubitalon jäsenet ja työntekijät työskentelevät yhdessä, mahdollistaen Klubitalon toiminnan. Kaikki tilat ja kokoukset ovat kaikille avoimia. Jäsenillä on mahdollisuus osallistua kaikkiin klubitalon töihin, myös hallintoon, tutkimukseen, jäseneksi ottoon ja perehdyttämiseen, yhteydenpitoon poissaoleviin jäseniin sekä henkilökunnan työhönottoon, valmennukseen ja arviointiin, suhdetoimintaan, edunvalvontaan ja Klubitalon vaikuttavuuden arviointiin. Kaikilla jäsenillä on tasavertainen oikeus käyttää kaikkia Klubitalon tarjoamia mahdollisuuksia riippumatta diagnoosistaan tai toimintakyvystään. *Yhteisöllisyys* on klubitalon toiminnan ydin. Klubitalolla asiat päätetään yhdessä. Päivittäiset, juoksevat asiat päätetään aamun ja iltapäivän työnjakopalaverissa ja isommat 1-2 viikon välein pidettävissä klubitalokokouksessa. Isot linjat päättää yhdistyksen hallitus. Yhdessä oleminen ei ole pakollista, mutta siihen annetaan mahdollisuus. (Hänninen 2016, 37)

Klubitalotoimintaa ohjaavat arvot ja standardit ovat lähtökohtana ja pohjana opinnäytetyössämme. Työmenetelmäksi valikoitunut palvelumuotoilu on luonteva tapa toiminnan kehittämiseen Klubitalo Pölkässä, koska yhteisöllisyyden nimissä jäsenillä on aina ollut vahva asema ja rooli toimintojen suunnittelussa, päätöksenteossa ja toteutuksessa. Pidetyissä työpajoissa sovellettu yhteistutkimisen menetelmä on periaatteiltaan klubitaloideologian mukainen.

### **3.2 Jäsenlähtöisyys klubitalotoiminnassa**

Klubitalotoiminta pohjautuu jäsenten tarpeisiin ja toiveisiin. Se on jäsenlähtöistä toimintaa, jossa jäsenet ovat aktiivisia ja tasavertaisia osallistujia ja toteuttajia yhdessä henkilökunnan kanssa. Jotta klubitaloideologia toteutuu sen alkuperäisessä tarkoituksessa, vaatii se jatkuvaa, aitoa ja dialogista vuorovaikutusta jäsenten ja henkilökunnan välillä toimintaa suunniteltaessa, toteutettaessa ja sitä kehitettäessä.

Laajemmin sosiaali- ja terveyssektorin toimintaa ajateltuna asiakaslähtöisyys voidaan nähdä toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakasymmärrys on palveluiden kehittämisen lähtökohtana, koska toiminta organisoidaan asiakkaan tarpeista käsin. Asiakasymmärryk-

sellä tarkoitetaan kattavaa tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja sen hyödyntämisestä palveluiden kehittämisen pohjana. Asiakasymmärrys on jalostettua ja käyttötilanteeseen kytkettyä asiakastietoa. Asiakas nähdään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, ei passiivisena palveluiden kohteena. Asiakkaiden osallistumiseen palveluprosesseihin liittyy asiakkaan voimaantuminen. Asiakkaan oman elämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin. Työntekijän ja asiakkaan välinen kumppanuus edellyttää hyvää vuorovaikutusta ja molemminpuolista luottamusta. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 18-19.) Asiakaslähtöisessä toimintatavassa asiakas nähdään tasa-arvoisena kumppanina suunniteltaessa, kehitettäessä ja arvioitaessa palvelua sekä aktiivisena osallistujana toiminnan toteuttamisessa (De Silva, 2014; Koivunen 2017). Asiakasta ei nähdä pelkästään palvelun käyttäjänä, vaan tarpeellisena resurssina, jonka voimavaroja tulee hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa (Koivunen 2017).

Edellisiä laajempaa käsitteenä voidaan pitää ihmislähtöisyyttä- tai keskeisyyttä. Siinä toiminnan kehittäminen nähdään yhteistyönä, jossa tulee ottaa huomioon kaikkien toimijoiden ja asiaan vaikuttavien tekijöiden näkökulmat. Ihmiskeskeisen ajattelun mukaan toiminta tulee rakentaa ihmisten ympärille, eikä alistaa ihmisiä järjestelmien osaksi. Kansalaiset nähdään muutoksen aktiivisina tekijöinä ja pyrkimyksenä on tuottaa kestävä kehitys kautta palveluja jotka hyödyttävät kaikkia osapuolia. (Koivunen 2017.) Asiakaslähtöisyys käsitteenä on vahvasti pinnalla palveluiden kehittämisessä ja organisaatioiden arvoperustoissa. Asiakaslähtöisyyden tärkeydestä ollaan yhtä mieltä, mutta sen ymmärtäminen ja konkretiaan vieminen on vasta tulevaisuuden haasteena. (Koivunen 2017) Asiakkaalle organisaation asiakaslähtöisyys muodostuu asioista, jotka liittyvät asiakkaan kohtaamiseen ja vuorovaikutuksen laatuun ja määrään. Keskeistä on myös palveluntarjoajan asenteet sekä ne mielikuvat ja odotukset, mitä asiakkaalla palvelusta on. (Virtanen ym. 2011, 21.)

Virtasen ym. (2011) toteuttamassa etnografisessa tutkimusosiossa analysoitiin asiakkaiden antamia määreitä liittyen asiakaslähtöisyyteen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Itsemääräämisoikeus, ihmisarvoisuus ja yhdenvertaisuus nousivat keskeisiksi määreiksi. Käyttäjä tulee nähdä palvelutapahtumassa yksilönä, jonka itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan läpi koko palvelutapahtuman. Ihmisarvoisuuden tärkeys korostui heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden mielipiteen huomiointista. Asiakkaat kokevat olevansa oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. Parhaimmillaan asiakaslähtöisyyden koettiin olevan sellaisissa palveluissa, joissa asiakas koki osallistuvansa hoidon tai palvelun toteuttamiseen tasavertaisena kumppanina. Asiakkaan mielipiteiden kysyminen ja pyrkimys niiden huomioimiseen koettiin tärkeänä. (Virtanen ym. 2011, 20.)



Inhimillisyys, luottamus ja jatkuvuus nousivat toiseksi keskeiseksi tutkimustulokseksi asiakaslähtöisyyden määrittäjinä. Pienet inhimilliset teot, jotka ilmentävät asiakkaan kohtaamista ihmisenä, arvostusta ja huomioimista, koettiin tärkeiksi. Luottamus työntekijään ja tuen kestävyys vaikuttivat luottamusta palvelun tarjoajaa kohtaan. Avoimuus, saavutettavuus ja joustavuus koettiin kolmanneksi keskeiseksi määrittäjäksi asiakaslähtöisyydelle. Yksilöillä tulee olla oikeus saada tietoa itsestään ja tiedonkulun tulee olla sujuvaa. Asiakaslähtöisten palveluissa tulee kiinnittää huomiota helppoon saavutettavuuteen ja lähestyttävyyteen. Palveluiden sovittaminen yksilöllisiin tarpeisiin lisäsi kokemusta asiakaslähtöisyydestä. (Virtanen ym. 2011, 21.)

Edellä esitellyt tutkimukset asiakaslähtöisyyden määrittämisestä (Da Silva 2014, Koivunen 2017, Virtanen ym. 2011) ovat linjassa klubitalojen standardien ja arvojen kanssa. Puhumme opinnäytetyösämme jäsenlähtöisyydestä ja jäsenten osallisuudesta. Opinnäytetyöhöme liittyvä laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään jäsenten omia näkemyksiä ja arviota omasta työkyvystä. Tämän tutkimuksen avulla haluamme lisätä jäsenymmärrystä palvelun kehittämisen tueksi. Asiakaslähtöisyys on keskeistä myös palvelumuotoilussa, joka on opinnäytetyömme menetelmä. Palvelumuotoiluprosessissa ja yhteiskehittämisen menetelmässä klubitalon jäsenet ovat erittäin tärkeässä osassa toiminnan kehittämisessä.

### **3.3 Dialogisuus jäsenten osallisuuden mahdollistajana**

Osallisuus voidaan ymmärtää yksilön kokemana tunteena, kun hän on osallisena yhteisössä, jossa voi kokea arvostusta, tasavertaisuutta, luottamusta ja vaikuttamisen mahdollisuutta. Osallisuuden kokemus voi syntyä esimerkiksi työn, opiskelun, harrastusten tai vapaaehtoistoiminnan kautta. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Osallisuus voidaan nähdä syrjäytymisen vastaparina. Osallisuutta edistämällä vähennetään myös eriarvoisuutta. (THL 2016, verkkokäyttö.) Yhteiskunnallisen osallisuuden keskeinen muoto on osallisuus työelämässä. Työnteko ja työmarkkinoille kiinnittyminen nähdään keskeisimmiksi keinoiksi köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen torjumiseksi. (Raivio & Karjalainen 2013, 12.) Työ ja ammatti määrittelevät osaltaan ihmisen identiteettiä, asemaa ja paikkaa yhteiskunnassa. Pitkäkestoinen palkkatyön ulkopuolelle jääminen saattaa johtaa sosiaaliseen syrjäytymiseen, jolla on vaikutuksia hyvinvointiin ja terveyteen.

Yksilötasolla osallisuus on osallistujan oman elämän haltuunottoa. Yhteisötasolla se voidaan ymmärtää yhteiseen toimintaan osallistumisena ja yhteiskunnan tasolla se on aktiivista toimintaa yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. (Luhtasela 2009, 129.) Osallisuuden ulottuvuudet voidaan jakaa taloudelliseen, toiminnalliseen ja yhteisölliseen osallisuuteen. Taloudellinen osallisuus pitää sisällensä riittävän toimeentulon, hyvinvoinnin ja turvallisuuden. Toiminnalliseen osallisuuteen kuuluvat valtaisuus, toimijuus ja toimintamahdollisuudet, eli ihminen on aktiivinen toimija omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Yhteisölliseen osallisuuteen sisältyy yhteisöihin kuuluminen, yhteiskuntaan kiinnittyminen ja jäsenyys jostakin joukosta. Ihmisellä on silloin sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita. Osallisuus tai sen vastapari, syrjäytyminen, ei ole yksilön pysyvä ominaisuus tai staattinen tila. Se tulisi nähdä prosessina, jonka aste vaihtelee elämänvaiheiden ja –tilanteiden mukaan. (Raivio ym. 2013, 15-17.)

Luhtasela (2009) on tutkinut osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaiden kokemana. Tutkimuksen mukaan osallisuutta rakentavia käsitteitä ovat tieto, valta, oikeudenmukaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia. Tiedon saaminen sekä tiedon ymmärtäminen ovat merkittäviä tekijöitä osallisuuden toteutumisessa. Asiakas ei voi tuntea hallitsevansa tilannetta ja häntä voidaan ohjalla haluttuun suuntaan, mikäli riittävä tieto toiminnan sisällöstä puuttuu. Tiedon ja vallan käsitteet ovat vahvasti yhteydessä toisiinsa. Osallisuuteen tarvitaan tietoisuutta omasta tilanteesta, mutta myös valtaa vaikuttaa siihen. Asiakkaan vallan vähäisyydestä voi seurata vapauksien rajoittamista, mikä voi ilmetä esimerkiksi pakkovalan käyttönä tai tilanteiden ohjailuna. Valta on tekijä, joka erottaa osallisuuden osallistumisesta. Osallistuminen palvelun suunnitteluun ilman todellista valtaa, ei ole osallisuuden vahvistamista. Kun asiakkaalla on valtaa esimerkiksi valita työtehtävänsä sisältö, voidaan sanoa osallisuuden toteutuneen. Vallan puute näkyy myös siten, ettei asiakkaan kokemustietoa hyödynnetä toiminnan kehittämisessä. (Luhtasela 2009, 80-87, 94, 130.) Pohjolan (1994, 185) mukaan ihmisen kokemustieto tulisi nähdä ensisijaisena, koska järjestelmän tieto on välittyntä ja toissijaista. Osallisuuteen sisältyy myös mahdollisuus oman kokemuksen jakamiseen ja mielipiteen ilmaisemiseen, mikä tarkoittaa kuulluksi tuleamista (Metteri 2003, 8-10). Osallisuuden kannalta on tärkeää, että osallistuja kokee itseään kohdeltavan ihmisarvoisesti ja häntä koskevat ratkaisut oikeudenmukaisina. Autonomialla tarkoitetaan riippumattomuutta ja itsemääräämisoikeutta, mikä on merkityksellistä osallisuuden kokonaisvaltaisen toteutumisen kannalta. (Luhtasela 2009, 103, 113.)

Luhtaselan (2009, 128) tutkimuksen johtopäätöksenä todetaan, että osallisuuden rakentaminen laajemmassa ympäristössä edellyttää osallistujien kokemustiedon hyödyntämistä, vallan uudelleen

jakautumista asiakkaiden ja työntekijöiden kesken, osallistujien ihmisarvoista ja oikeudenmukaista kohtelua sekä dialogisuuden lisäämistä. Osallisuus ja osattomuus ovat ensisijaisesti yksilöllisiä kokemuksia, joten niiden määrittäminen ulkoapäin on ongelmallista. Syrjäytyneiksi leimatut eivät välttämättä itse miellä itseään syrjäytyneiksi. Osallisuus ei voi olla pakollista, koska siihen liittyy valinnan vapaus ja vallan tunne. Osallisuus hahmottuu sekä kokemuksena, toimintakykynä että toimintamahdollisuutena. (Raivio ym. 2013, 14-15.)

Osallisuus on keskeinen toimintaa ohjaava arvo klubitalotoiminnalle. Yhdessä toimiminen liittää ihmisen osaksi yhteisöä ja luo merkityksellisyyden kokemusta. Klubitalot takaavat jäsenilleen oikeuden paikkaan, johon voi tulla ja paikan, jossa on mahdollisuus tuntea itsensä tervetulleeksi, tarpeelliseksi sekä arvostetuksi. Jäsenillä on oikeus mielekkääseen toimintaan, työhön ja uusien taitojen oppimiseen sekä mielekkäisiin ja tasavertaisiin ihmissuhteisiin. (Hänninen 2016, 35.) Työ- ja opintoyksikön kehittämisen myötä pyritään löytämään yksilöllisiä jatkopolkuja työelämään tai opiskeluun, jolloin jäsenten osallisuus yhteiskunnassa vahvistuu. Osallisuus on keskeistä myös toiminnan kehittämisessä ja toteuttamisessa. Jäsenet itse ovat ideoimassa uuden yksikön sisältöjä ja toteuttavat työtä yhdessä henkilökunnan kanssa. Oikeuksien lisäksi jäsenillä on myös velvollisuuksia, heidän odotetaan osallistuvan klubitalon työpainotteisiin päiviin ja yhteisiin töihin omien voimavarojen mukaan. Henkilökuntaan kuuluva on usein toiminnan virittäjä, mutta itse toiminta toteutuu tasavertaisessa yhteistyössä jäsenten ja henkilökunnan kanssa. (Hänninen 2016, 35.)

Jotta päästään tasavertaiseen toimintaan, tarvitaan aitoa dialogista vuorovaikutusta eri tahojen välillä, eli tässä tapauksessa jäsenten ja henkilökunnan kesken. Dialogisuus on rohkeutta astua toisten kanssa yhteiselle tietämättömyyden alueelle ja etsiä sieltä yhdessä uusia oivalluksia. Mönkkönen kuvaa tätä näin: ”Kyky kohdata tuo avoin, tuntematon ja määrittelemätön tilanne, on aina ammattilaiselle haaste ja se edellyttää yhteistoimintaa ja sen tuomaa turvallisuutta heittäytyä uusiin epävarmuuden tiloihin. Dialogisen työtavan taustalla on näkemys, jossa tieto ei nähdä pysyvänä muuttumattomana faktana vaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tilanteen mukaan rakentuvana.” (Mönkkönen 2007, 104.)

Dialogisen suhteen kannalta on tärkeää, että syntyy tilanne, jossa ei ole aidosti asiantuntijaa. Vain tällöin tietoa voidaan rakentaa aidosti ja tasavertaisesti yhdessä. Tietämättömyydessä on mahdollisuus kohdata toinen avoimesti kummankaan tietämättä, kuinka tilanne tulee ratkeamaan. (Mönkkönen 2007, 28, 95). Jotta suhde on aidosti dialoginen, täytyy vuorovaikutuksen toimia todella kaikkien osapuolten ehdoilla. Tällöin voidaan puhua yhteisasiantuntijuudesta. (Mönkkönen 2007, 104.)

Aito dialoginen työskentelytapa on klubitalomallin ideologian mukaista. Tätä toteutimme myös opin-  
näytetyössämme, se on myös osa palvelumuotoilun lähtökohtia ja työpajoissa käyttämäämme yh-  
teistutkimisen menetelmää.

#### 4 NUORTEN YSTÄVIEN KLUBITALOT

Suomessa on vuonna 2016 yhteensä 25 klubitaloa, joista kolme pohjoisinta ovat Nuorten Ystävien hallinnoimia klubitaloja. Nuorten Ystävien Klubitalo -hanke on toteutettu vuosina 2012-2016. Hankkeen tarkoituksena oli laajentaa kansainvälistä Klubitalomallia Pohjois-Suomeen ja hyödyntää Nuorten Ystävien vankkaa osaamista tuetun työllistymisen työhönvalmennuksesta. Järjestö sai RAY:ltä, kunnilta ja kuntayhtymiltä viisivuotisen hankerahoituksen kolmen klubitalon perustamiseen. Hankkeen aikana perustetut klubitalot sijaitsevat Oulussa (Pönnkä), Kajaanissa (Tönäri) ja Rovaniemellä (Roihula). Nuorten Ystävien klubitalot ovat omilla paikkakunnillaan ainoita paikkoja, jotka tarjoavat työelämään poluttavaa toimintaa työkyvyttömyyseläkkeellä, kuntoutustuella tai pitkällä sairauslomalla oleville ihmisille (Hänninen 2016, 126, 130).

Oulun Klubitalo Pönnkä avattiin maaliskuussa 2012, Rovaniemen Klubitalo Roihula ja Kajaanin Klubitalo Tönäri hieman sen jälkeen. Klubitalojen toimintaa rahoittavat Oulun, Rovaniemen ja Kajaanin kaupungit, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä sekä STEA (ent. RAY). Vuoden 2016 lopussa RAY myönsi Nuorten Ystävien kaikille kolmelle klubitalolle kohdennetun toimintaavustuksen, joten toiminnan jatko on turvattu hankkeen päättymisen jälkeen. Jo entuudestaan vaikuttavan toiminnan kehittäminen on mielekästä ja tarpeellista nyt, kun pysyvä rahoitus on varmistunut.

Nuorten Ystävien klubitaloissa on yhteensä yli 600 jäsentä (Klubitalojen tilastoja, 09/2017). Heistä n. 35 % on poluttunut työelämään tai opintoihin klubitalotoiminnan aikana (Klubitalojen tilastoja, 09/2017). Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja osallisuuteen. Klubitalo on matalan kynnyksen palvelua, johon osallistuakseen ei tarvitse olla lähetteitä, lausuntoja tms. Jäseniksi voivat liittyä työikäiset henkilöt, jotka tarvitsevat yhteisöä, mielekästä tekemistä arkeen tai jatkopolkujen selvittämiseen. Jäsenillä voi olla esim. mielenterveyden ongelma, neurologinen vamma tai pitkäaikaissairaus, kehitysvamma, liikuntavamma, aistivamma tai mikä tahansa muu piirre, joka vaikeuttaa pääsyä työelämään. Suurin osa jäsentutustujista ohjautuu toimintaan mielenterveyspalveluiden kautta. Nuorten Ystävien klubitalojen toiminta on tarkoitettu ensisijaisesti työkyvyttömyyseläkkeellä oleville ihmisille, jotka eivät saa tukea arkeen tai työllistymiseen minkään muun tahon kautta.

Nuorten Ystävien klubitalot sijaitsevat Pohjois-Suomessa, maantieteellisesti kaukana Suomen

muista klubitaloista. Nuorten Ystävien klubitaloissa ei ole käytössä siirtymätyöohjelmaa vaan jäsenten työllistymistä ja jatkoloputtumista tuetaan ensisijaisesti tuetun työllistymisen menetelmää käyttäen. Tästä Nuorten Ystäville on vankka kokemus aikaisempien hankkeiden pohjalta. Nuorten Ystävien klubitalot ovat lisäksi tarkoitettu laajemmalle kohderyhmälle kuin tavallisesti klubitaloissa on totuttu. Perinteisesti klubitalotoiminta on kohdennettu mielenterveyskuntoutujille. Nuorten Ystävien klubitalotoimintaan voivat osallistua kaikki osatyökykyiset henkilöt, joilla on jokin erityisen tuen tarve tai muu piirre, joka vaikeuttaa pääsyä työelämään. (Hänninen 2016, 126-127.)

#### **4.1 Klubitalo Pönkän toiminta**

Klubitalo Pönkässä on yli 250 jäsentä ja päivittäin toimintaan osallistuu 30-50 jäsentä tai jäsentutustujaa (Klubitalo Pönkän tilastoja, 09/2017). Klubitalossa työskentelee vastaavan työhönvalmentajan lisäksi kolme työhönvalmentajaa, kaksi ohjaajaa ja yksi osa-aikainen atk-ohjaaja. Lisäksi klubitalolla työskentelee palveluesimies, joka vastaa kaikista kolmesta Nuorten Ystävien klubitalosta.

Klubitalo Pönkän arki koostuu työpainotteisesta päivästä talon eri yksiköissä (toimisto- ja hallintoyksikkö, keittiö- ja kiinteistönhuoltoyksikkö, työ- ja opintoyksikkö), erilaisista toiminnallisista ryhmistä (liikunta, musiikki, luova toiminta, leivonta, ym.), kursseista ja koulutuksista (hygieniaosaaminen, EA1, työnhaku) sekä vapaa-ajan toiminnasta (retket, tapahtumat). Taloudellisia etuuksia koskeva neuvonta ja ohjaus ovat osa toimintaa. Tarvittaessa tuetaan talon jäsenten työllistymistä ja kouluttautumista tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen keinoin. Toiminnan lähtökohtana ovat jäsenten tarpeet, jotka näkyvät työpainotteisten päivien sisällöissä. Päivät sisältävät toimisto-, keittiö- ja kassatyötä, siivousta ja kiinteistönhoitoa sekä kokouksiin ja päätöksentekoon osallistumista sekä erilaisia opintoryhmiä ja kursseja, jotka edistävät arjen ja työelämän taitoja. Työnantajien kanssa tehtävä yhteistyö on oleellinen osa klubitalon toimintaa.

Osa Suomen klubitaloista on organisoinut työpainotteisen päivän nimettyjen työyksiköiden alaisuuteen. Yksikköjaot eroavat jossain määrin toisistaan ja osassa klubitaloissa erillisiä yksikköjakoja ei ole tehty ollenkaan. Suomen 25 klubitalosta seitsemällä on vuoden 2016 lopussa perustettuna erillinen työ- ja opintoyksikkö (Hänninen 2016, 137). Klubitalo Pönkän työpainotteinen päivä on jaettu kolmeen eri yksikköön; toimisto- ja hallintoyksikkö, keittiö- ja kiinteistönhuoltoyksikkö sekä uutena

perustettu työ- ja opintoyksikkö, jonka toiminnan kehittämiseen tämä opinnäytetyö tähtää. Muissa Nuorten Ystävien klubitaloissa ei ainakaan toistaiseksi ole käytössä samanlaista yksikköjakoa.

#### **4.2 Jäsenten työllistymisen tukeminen Klubitalo Pölkässä**

Nuorten Ystävien klubitalojen jäsenistä 79 % tavoittelee työllistymistä jossakin elämänsä vaiheessa (Kuntoutussäätiö 2016, 18). Vuonna 2016 tehdyn tutkimuksen mukaan klubitalojen jäsenistä noin 30 % on poluttunut talon ulkopuoliseen toimintaan, kuten palkkatyöhön, opiskeluun, vapaaehtois-työhön, kuntouttavaan työtoimintaan tai työharjoitteluun (kuviokuva 4). Hankkeessa aikoinaan asetettu tavoite (25 %) on siis saavutettu ja ylitettykin. Työllistymisen näkökulma ja opinnoissa tukeminen ovat aihealueita, joihin tulee panostaa jatkossakin, sillä suurin osa jäsenistä on kokenut olevansa ainakin osittain työkykyinen ja halukas osallistumaan työelämään jossakin elämänsä vaiheessa. (Hänninen 2016, 127.) Klubitalojen jäsenmäärä kasvaa koko ajan, samoin poluttuneiden määrä muuttuu.

Klubitalomalliin kuuluu ajatus siitä, että jäsen voi valita henkilökunnasta oman avaintyöntekijän. Klubitalo Pölkässä puhutaan tässä kohtaa omasta työhönvalmentajasta. Klubitalo Pölkässä työskentelee vastaava työhönvalmentaja ja kolme työhönvalmentajaa. Työhönvalmentajien työkuvaan kuuluu mm. jäsenten jatkopoluttumisen tukeminen talon ulkopuolelle ja siihen tarvittava verkosto- ja työnantajayhteistyö. Jäsenillä on mahdollisuus laatia henkilökohtaisia tavoitesuunnitelmia talossa toimintaan osallistumisen ja jatkopoluttumisen suhteen oman, valitsemansa työhönvalmentajan kanssa sekä saada häneltä tukea erilaisissa arjen asioissa. Talojen työhönvalmentajat työskentelevät tuetun työllistymisen mallin mukaan, tukien jäsentä yksilöllisesti esim. työ-/opiskelupaikan suunnittelussa ja etsimisessä, tarvittavien taitojen hankkimisessa, työn räätälöinnissä ja työssä pysymisessä.

Klubitalo Pölkässä toimii myös työnhakukurssi. Työnhakukurssille ohjataan jäsenet, jotka tavoittelevat työelämään pääsyä. Työnhakukurssi on kahdeksan viikon mittainen ja sen sisältöön kuuluu mm. ammatinvalintatestien tekeminen, työnhakuasiakirjojen päivittäminen sekä työnhaun opettelu. Tämän jälkeen jäsentä ohjataan tekemään jatkosuunnitelmia oman työhönvalmentajansa kanssa. Lisäksi Klubitalo Pölkässä on järjestetty erilaisia työllistymiseen liittyviä koulutuksia ja kursseja,

kuten sosiaalisen median käyttö työnhaussa. Jäsenten kanssa on hyödynnetty myös talon ulkopuolisia koulutuksia, kuten TE-toimiston järjestämiä työnhaun kursseja.

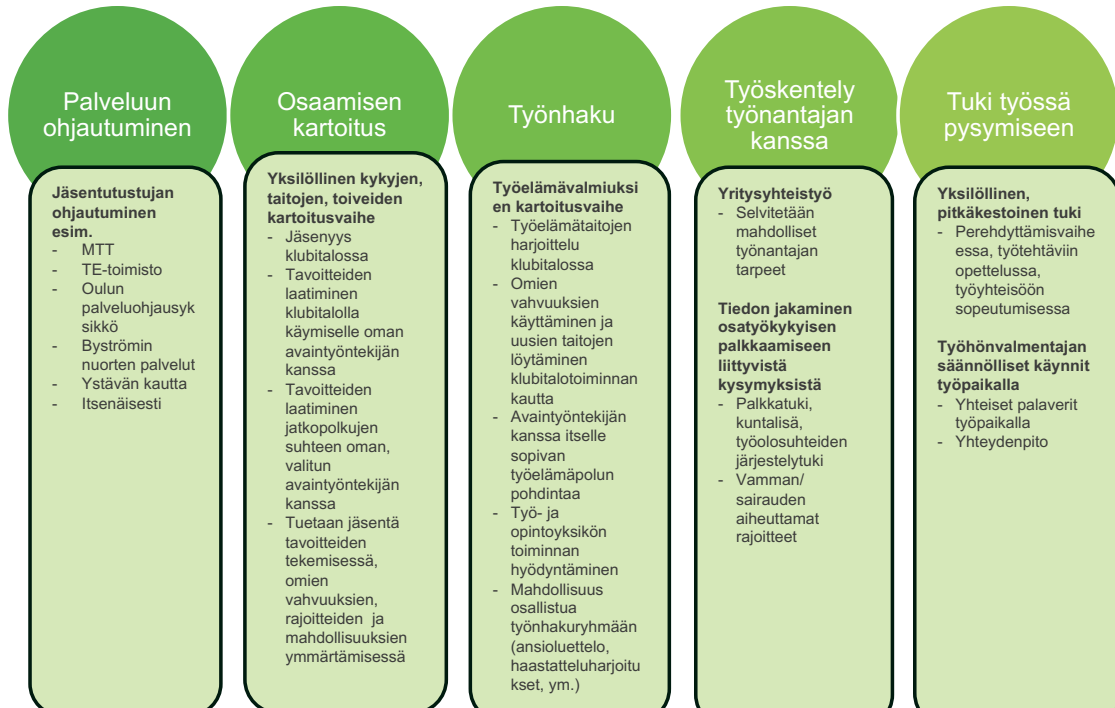
Vuoden 2017 alussa Klubitalo Pölkässä on käynnistetty työ- ja opintoyksikkö. Yksikön toiminnan kehittämisen tavoitteena on tukea entistä paremmin klubitalon jäseniä, jotka tarvitsevat tukea opinto- ja työvalmiuksiensa kehittämiseen, työhön ja opiskeluun pääsemiseen sekä työssä käyvien ja opiskelevien jäsenten tarpeita. Opinnäytetyössämme kehitimme kyseistä yksikköä palvelumuotoilun keinoin. Yksikön toiminnan kehittämisen pohjana käytimme Nuorten Ystävien kolmen klubitalon jäsenten ja henkilökunnan haastatteluja sekä erilaisia Klubitalo Pölkässä toteutettavia työpajoja. Lopputulemana valitsimme kolme ideaa tarkempaan kehitystyöhön ja veimme valitut ideat yhdessä jäsenten kanssa käytäntöön opinnäytetyöprosessin aikana.

Kokonaisuuden rakentaminen on kuitenkin pidempi prosessi, joten kaikkia kehittämistyön myötä nousseita ideoita ei ole tarkoitus saattaa käytäntöön tämän opinnäytetyöprosessin aikana. Jäsenten kanssa yhdessä loimme tulevaisuuden kuvaa siitä, mitä palveluja ja toimintaa uusi yksikkö voisi lähivuosien aikana sisältää. Kehitystyön tulosten näkyväksi tekeminen toteutettiin Klubitalo Pölkän työ- ja opintoyksikön toiminnan sisällön kuvauksen kautta, esimerkiksi vuosikelloa hyödyntäen. Toiminnan kuvausta voidaan hyödyntää tiedottamisessa ja markkinoinnissa, niin jäsenille, yhteistyötahoille kuin muille klubitaloillekin. Kehitettävän työ- ja opintoyksikön toimintamallia jaettiin muihin Nuorten Ystävien taloihin yhteisessä kehittämistyöpajassa sekä pohdittiin yhdessä prosessin aikana esiinnousseita asioita.

### **4.3 Tuetun työllistymisen malli**

Tuettu työllistyminen on työskentelymenetelmä, jonka tarkoituksena on edistää työllistymisessään erityistä tukea tarvitsevien ryhmien pääsyä palkkatyöhön avoimille työmarkkinoille sekä tukea heidän työssä pysymistään. Mallin keskeisiä periaatteita ovat voimaantuminen, sosiaalinen osallisuus, itsekunnioitus ja yksilön kunnioittaminen. Työhönvalmentaja on tuetun työllistymisen kannalta olennainen tukihenkilö. Tuetun työllistymien viisiportainen menetelmä pitää sisällään (1) palveluun ohjautumisen, (2) osaamisen kartoittamisen, (3) työn etsinnän, (4) työskentelyn työnantajien kanssa, sekä 5) tuen työssä pysymiseen. (Kiipulasäätiö 2014.) Tuetun työllistymisen mallia ja Klubitalo Pölkän toimintaa on kuvattu talon yleisessä diaesityksessä kuvion 3 mukaisesti.





KUVIO 3. Tuetun työllistymisen mallin hyödyntäminen Klubitalo Pölkässä. (Klubitalo Pölkän yleisesittely 2017)

Raija Pirttimaa on väitöskirjassaan Tuetun työllistymisen alkuvaiheet ja kehittyminen Suomessa (2003) kuvannut menetelmän kansainvälisen taustan ja tulon Suomeen. VATES-säätiö on julkaisutuetun työllistymisen palvelustandardin. Tuetun työllistymisen menetelmä kehitettiin Yhdysvalloissa 1980-luvulla ja sen tavoitteena oli alkuvaiheessa parantaa lähinnä kehitysvammaisten henkilöiden työllistymismahdollisuuksia. Menetelmä on sovellettavissa kaikkien vammaisten tai osatyökykyisten työnhakijoiden tarpeisiin, koska sen perusideana on antaa yksilöllinen tarvittava tuki suoraan työpaikalle. (Järvikoski 2003.) Tuetun työllistymisen työllistymistulokset ovat kansainvälisten tutkimusten (Bond & Drake & Becker 2008) ja suomalaisten kehittämishankkeiden (Härkäpää 2005) mukaan merkittävästi paremmat kuin perinteisten ammatillisen kuntoutuksen toimintamuotojen.

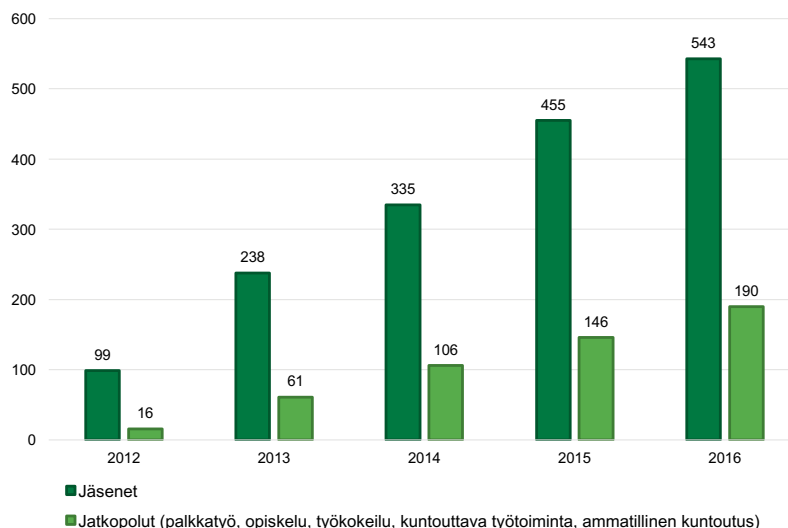
Nuorten Ystävät ry on toteuttanut Tuettu työllistyminen –projektin vuosina 2006-2010. Projektin tavoitteena oli luoda työhönvalmennuksen toimintamalli, joka pohjautuu tuetun työllistymisen arvoperustaan. Työhönvalmennuksen toimintamalliin on koottu työhönvalmennusprosessin keskei-

simmat vaiheet ja toimenpiteet, jotka toteutuvat yksilöllisen suunnitelman mukaisesti jokaiselle asiakkaalle räätälöidysti. Hankkeen päämääränä oli edistää vammaisten ja osatyökykyisten henkilöiden tasa-arvoa ja osallisuutta yhteiskunnassa. (Nikula 2011, 7.)

Opiskeluun on sovellettu tuetun työllistymisen mallia ja jossakin yhteyksissä kuullaan puhuttavan tuetun opiskelun mallista. Joissakin Suomen klubitaloissa on käytössä erillinen opintojen tukemisen ohjelma.

#### 4.4 Klubitalohankkeen kehittävän arvioinnin tulokset

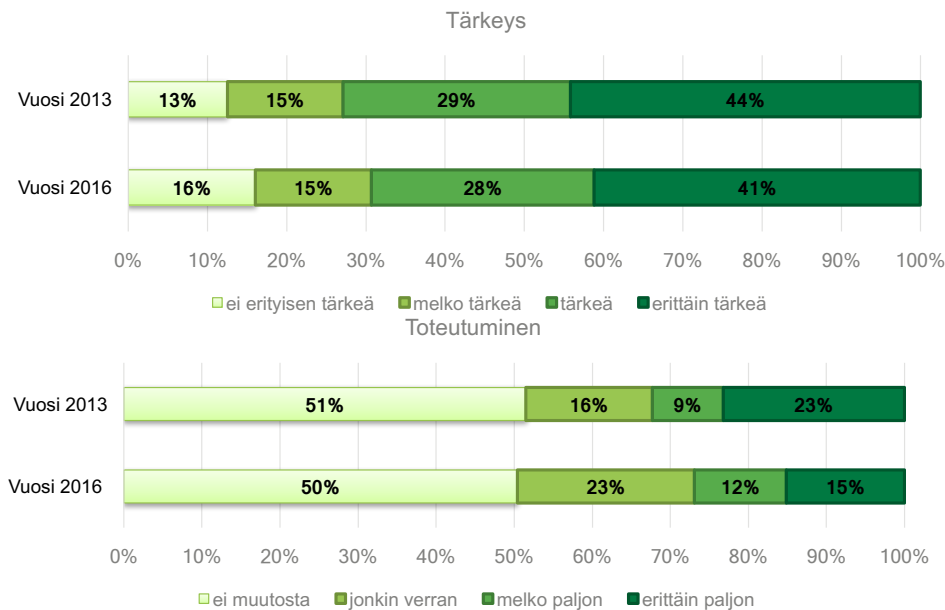
Jäsenmäärä Nuorten Ystävien klubitaloissa kasvaa koko ajan (kuvio 4) ja jatkopolkujen etsimiseen ja suunnitteluun pitää satsata jatkossa vieläkin enemmän. Tämä kehittämissuositus nousee esille myös Kuntoutussäätiön laatiman kehittävän arvioinnin loppuraportissa. (Kuntoutussäätiö 2016.) Klubitalojen toiminnan sisällöllinen kehittäminen on jatkuva prosessi ja eri paikkakunnilla toimintojen painotukset vaihtelevat jäsenten tarpeiden mukaan. Hyvien käytäntöjen kehittäminen ja jakaminen hyödyttävät Nuorten Ystävien omien klubitalojen lisäksi koko Suomen klubitaloyhteisöä.



KUVIO 4. Nuorten Ystävien klubitalojen jäsenmäärät ja jatkopoluttuneiden osuus vuosina 2012-2016. (Kuntoutussäätiö 2016.)

Kuntoutussäätiö on toteuttanut Nuorten Ystävien klubitalojen viisivuotisen kehittävän arvioinnin vuosina 2012-2016. Arvioinnin yhteenvedona todetaan, että Nuorten Ystävien klubitalotoiminta on onnistunut jokaisella osa-alueellaan; tavoitteenasettelu, toiminnan organisointi ja toimeenpano sekä tulokset ja vaikuttavuus. Tutkimusaineistosta on nostettu esille neljä keskeistä onnistumista ja niiden kehittämistä.

Yhtenä kehittämiseksi on ylläpitää jatkossakin toiminnan korkeaa laatua ja kartoittaa jäsenten kokemuksia ja ideoita toiminnan toteuttamisesta. Tämä suositus tulee näkymään opinnäytetyösämme siten, että jäsenet ovat aktiivisesti mukana ideoimassa palvelumuotoilun keinoin työ- ja opintoyksikön kehittämistä. Kehittämisen lähtökohdista ovat ensisijaisesti jäsenten tarpeet ja toiveet.



KUVIO 5. Klubitalolla käymisen syyt: työllistyminen. (Kuntoutussäätiö 2016, 15.)

Kehittävän arvioinnin aikana jäsenille tehtiin kaksi kyselyä, vuonna 2013 ja vuonna 2016. Kyselyiden mukaan yksi olennainen syy klubitaloissa käymiselle on työllistyminen (kuviot 5). Kuviossa 5 on vertailtu kahden eri kyselyn tuloksia. Yli 70 % vastanneista jäsenistä toivoi, että saa tukea klubitaloista työllistymiseen. Kaiken kaikkiaan 50 % koki saaneensa tukea jonkin verran ja 27 % melko paljon tai erittäin paljon vuonna 2016.



KUVIO 6. Jäsenten toiveita tulevaisuudesta. (Kuntoutussäätiö 2016, 18.)

Nuorten Ystävien klubitalojen jäsenistä suuri osa toivoo työllistyvänsä avoimille työmarkkinoille normaaliin palkkatyöhön (kuviio 6). Yllä olevassa kaaviossa huomioitavaa on, että ”Jokin muu, mikä?”-kohdan valinneista vastaajista suurin osa oli asettanut tavoitteekseen osa-aikaisen työn löytymisen. Opinnäytetyömme kautta luomme uusia mahdollisuuksia työllistymisen tukemiseen Nuorten Ystävien klubitaloissa työ- ja opintoyksikön toiminnan kehittämisen kautta.

Toisena kehittämissuositukseksi arviointitutkimuksessa nostetaan yritys yhteistyön lisääminen, jotta paikalliset yritykset oppisivat tuntemaan klubitalojen toiminnan ja mahdollisuudet. Opinnäytetyömme tarkoituksena on toiminnan kehittämisen lisäksi lisätä tietoutta Klubitalo Pönkän tarjoamista palveluista työ- ja opiskeluasioihin liittyen. Opinnäytetyössämme tulemme ideoimaan mahdollisuuksia yritys yhteistyön lisäämiseksi, mikä osaltaan edesauttaa jäsenistön työllistymistä ja jo työssä olevien jäsenten työhyvinvointia.

Hallituksen OTE-kärkihankkeen mahdollisuuksien huomioiminen osatyökykyisten työllistymisen tukemisessa nähtiin myös mahdollisuutena. Tuetun työllistymisen malli on ollut toimiva menetelmä työllistymisen tukemisessa ja mallia suositellaan kehitettäväksi eteenpäin. Opinnäytetyömme aihe nousee keskeisesti tästä kehittämissuosituksesta.

Raportissa nostettiin kehittämissuositukseksi myös henkilöstön työhyvinvoinnin seuraaminen, talojen välisen yhteistyön kehittäminen sekä klubitalojen näkyvyyden ja vuorovaikutuksen lisääminen eri toimijoiden kanssa. (Kuntoutussäätiö 2016, 25-26.) Opinnäytetyössämme tämä tavoite näkyy siten, että huomioimme myös henkilökunnan näkökulman haastattelemalla heitä. Tarkoituksena on

selvittää henkilökunnan näkemyksiä klubitalojen mahdollisuuksista tukea jäsenten työllistymistä ja jatkopoluttumista. Lisäksi viimeisessä yhteiskehittämisen ja –tutkimisen työpajassa pohdimme mm. yhteistyön mahdollisuuksia klubitalojen välillä. Tiedostimme myös, että kaikkien palvelujen, tiedonvälityksen tai vertaistoiminnan ei tarvitse tapahtua klubitalon sisällä, vaan tarkoitus on löytää polkuja palveluiden ääreen ja tarvittaessa tukea klubitalon jäseniä näiden palveluiden hyödyntämisessä.

Loppuraportin mukaan työllistämistavoitteissa tulee huomioida seudullinen toimintaympäristö, yhteiskunnallinen tilanne ja jäsenten valmiudet työelämään siirtymiseen. Eläkkeellä olevien henkilöiden työllistymisen tukeminen koettiin klubitalojen vahvuudeksi, koska sitä ei järjestä mikään muu taho klubitalopaikkakunnilla. (Hänninen 2016, 129.) Työkyvyttömyyseläkepäätöksen saaneiden työkyky ja työllistymisen tuen toiveet ovat keskeisenä kiinnostuksen kohteena opinnäytetyömme tutkimuksellisessa osassa. Haastattelujen myötä saatu asiakasymmärrys auttoi meitä kehittämään toimintaa jäsenten tarpeita parhaiten palvelevaksi.

## 5 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kehittää jäsenten työllistymisen tukemiseen liittyvää toimintaa Nuorten Ystävien klubitaloissa. Opinnäytetyömme tavoitteet määritellään alla palvelumuotoiluprosessin viiden vaiheen mukaan, joita ovat määrittely-, tutkimus-, suunnittelu, tuotanto- ja arviointivaihe.

**Määrittelyvaiheen** tarkoituksena oli määrittellä ja kuvata työ- ja opintoyksikön kehittämishaaste sekä lisätä ymmärrystä sen toiminnasta. Tarkoituksena oli tutustua tutkimukseen liittyvään kirjallisuuteen, tutkimuksen toimintaympäristöön sekä määrittellä tutkimuksen kohderyhmä. Määrittelyvaiheen tavoitteena oli luoda ymmärrys tutkimuksemme aihealueesta ja kehittämishaasteesta.

**Tutkimusvaiheen** tarkoituksena oli selvittää klubitalojen jäsenten ja henkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia työllistymisestä sekä jatkopoluttumisen tukemisesta. Tavoitteena oli syventää asiakasymmärrystä eli vahvistaa asiakasymmärrystä jäsenten ja työhönvalmentajien tarpeista, odotuksista ja ajatuksista työllistymisen tukemisessa. Tutkimuksen tehtävänä oli teemahaastattelujen kautta selvittää jäsenten kokemuksia omasta työkyvystään ja työn merkityksestä sekä selvittää, millaisia toiveita ja tarpeita heillä on työllistymisen tukemiseen klubitaloissa. Lisäksi tehtävänä oli teemahaastattelujen kautta selvittää työhönvalmentajien näkemyksiä klubitalojen roolista eläkkeellä tai kuntoutustuella olevien jäsenten työllistymisen tukemisessa sekä selvittää työllistymisen tukemisen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia (SWOT) klubitaloissa.

**Suunnitteluvaiheen** tarkoituksena oli Klubitalo Pönkän työ- ja opintoyksikön toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin. Suunnitteluvaiheen tavoitteena oli ideoida ja konseptoida Klubitalo Pönkän työ- ja opintoyksikön toimintaa yhdessä klubitalon jäsenten ja henkilökunnan kanssa. Suunnitteluvaiheen tavoitteena oli selkeyttää ja ideoida työ- ja opintoyksikön toimintaa yhteiskehittämisen ja -tutkimisen työpajoissa.

Suunnitteluvaiheen osatavoitteina oli:

- Ideoida ja kehittää palvelumuotoilun menetelmällä Klubitalo Pönkän työ- ja opintoyksikön toiminnan sisältöä
- Jäsentää ja strukturoida työ- ja opintoyksikön toimintaa
- Löytää keskeisimmät käytännön kehittämistarpeet, joiden vieminen käytäntöön opinnäytetyöprosessin aikana on perusteltua ja tarkoituksenmukaista

- Määritellä, mihin suuntaan työ- ja opintoyksikköä kehitetään lähitulevaisuudessa
- Tuoda toiminnan sisältöä näkyväksi ja tunnetuksi niin jäsenten, työntekijöiden, yhteistyötahojen kuin muidenkin klubitalojen keskuudessa

**Tuotantovaiheessa** tarkoituksena oli viedä suunnitteluvaiheessa tuotettuja ideoita työ- ja opintoyksikön toimintaan käytännössä. Tavoitteena oli saada syntyneitä ideoita käyttöön, arjessa kehitettäväksi ja arvioitavaksi.

**Arviointivaiheessa** tarkoituksena oli arvioida syntyneitä, konkreettisia tuotoksia sekä jakaa kokemuksia eri klubitalojen kesken jäsenten työllistymisen tukemiseen liittyvistä asioista. Tavoitteena oli löytää tulevaisuuden suuntia ja yhteisiä kehittämisen paikkoja kaikissa klubitaloissa.

## 6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Tutkimukselliseen kehittämistoimintaan kuuluu käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Kehittämistyössä ei vain kuvailla tai selitetä asioita, vaan siinä etsitään niille parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita käytännössä eteenpäin. Tieteellisessä tutkimuksessa tuotetaan ilmiöstä uutta teoriaa, kun tutkimuksellisessa kehittämistyössä halutaan saada aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. Ero toiminnan päämäärissä vaikuttaa myös kehittämistyön prosesseihin ja niissä käytettäviin lähestymistapoihin ja menetelmiin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuu toiminnallisuus, parannusten hakeminen asiantiloihin ja ideoiden ja ratkaisujen toteutettavuuden varmistaminen tutkimuksen keinoin. Tutkimuksellista kehitystyötä ohjaavat ensisijaisesti käytännön tavoitteet, joihin haetaan tukea teoriasta. Tulosten hyödyllisyys kytkeytyy vahvasti niiden siirtämiseen käytäntöön ja kehitettyjen ideoiden toteutukseen. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskeistä on, että ongelmia havaitaan ja kyetään ratkaisemaan. Tutkimuksellinen kehittämistyö on ihmisten välistä vuorovaikutusta, kysymysten muotoilua ja tutkimista, tiedon tuottamista, uusien yhteistyösuhteiden rakentamista, muutoksen hakemista ja ohjaamista, liikkumista tuntemattomalla alueella, epävarmuuden kohtaamista ja yllättävien haasteiden käsittelyä. Omat ratkaisut ja tuotettu tieto rakentuvat olemassa olevan tiedon päälle. Teoria ja käytäntö ovat silloin vuoropuhelussa keskenään. Parhaimmillaan kehittämistyössä pystytään luomaan uutta käytännön teoriaa, dokumentoimaan ja mallintamaan työelämän käytäntöjä. Tutkimuksellisuus ilmenee kehittämistyössä erityisesti järjestelmällisyytenä, tiedon hankintana, analyttisyytenä, kriittisyytenä sekä uuden tiedon luomisena ja jakamisena. (Ojasalo ym. 2014, 20-22.)

Opinnäytetyömme on tutkimuksellista kehittämistoimintaa, missä tutkimuksellinen osuus on jäsen- ja työntekijähaastattelujen toteuttaminen asiakasymmärryksen ja kokonaiskäsityksen lisäämiseksi. Työn avulla kehitetään toimintaa, jotta se palvelisi paremmin klubitalojen jäsenten tarpeita sekä koko klubitaloyhteisöä.



## 6.1 Palvelumuotoilu kehittämistyön kehyksenä

Palvelumuotoilun lähtökohtana on muotoilla palvelua, jonka avulla voidaan vastata palvelun käyttäjien, asiakkaiden tai meidän tapauksessamme klubitalon jäsenten tarpeisiin entistä paremmin. Palvelumuotoilu lähtee jäsenten toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. (Miettinen 2011.) Työmenetelmän tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa palveluja yhteiskehittämisen keinoin. Palvelun kehittämiseen osallistuu opinnäytetyöryhmän lisäksi klubitalon jäsenet, henkilökunta ja sidosryhmien edustajat. Yhteiskehittämisen keinoin syntyy palveluja, jotka aidosti vastaavat jäsenten tarpeisiin. (Miettinen & Koivisto 2009.) Visuaalisuus on tärkeässä asemassa palvelumuotoilussa. Abstraktien palvelujen suunnittelu ja kehittäminen helpottuu konkreettisten materiaalien avulla. Palvelumuotoiluprosessin aikana luovan ongelmanratkaisun avulla pyritään löytämään uusia ja innovatiivisia ratkaisuja palvelun kehittämiseen. Työmenetelmistä valitaan omaan tarpeeseen ja palvelumuotoiluprosessiin parhaiten sopivat menetelmät. (Stickdorn & Schneider 2010.) Palvelumuotoilu etenee iteratiivisen prosessin mukaisesti. Työtä toistetaan ja jatkokehitetään, kunnes lopputulokseen ollaan tyytyväisiä. (Ahonen 2017, 34-36, 40)

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. Nykyistä palvelua tarkastellaan tutkitun tiedon ja tosiasioiden avulla, mutta samalla pyritään näkemään, mikä voisi tulevaisuudessa olla mahdollista ja mitä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2011, 10-11.) Palvelumuotoilu on prosessi ja useista osaamisaloista kumpuava työkalu- ja menetelmävalikoima. Toiminnalle on ominaista kokonaisvaltainen lähestyminen kehitettävään palveluun. (Tuulaniemi 2011, 27.)

Organisaatioiden perustehtävä on luoda arvoa asiakkaille. Arvo on sidosryhmän kokema hyödyllisyys palvelusta. Jos ihminen pystyy palvelulla saavuttamaan haluamansa tai ratkaisemaan ongelmansa, hän kokee saavansa arvoa. (Tuulaniemi 2011, 30-31.) Arvo syntyy siitä, kuinka hyvin palveluntarjoaja kykenee kohtaamaan asiakkaan todelliset tarpeet ja vastaamaan niihin. (Anderson & Narus 1998.) Jäsenten tarpeet ja toiveet olivat kehittämistyömme keskiössä. Otimme huomioon myös henkilökunnan ajatukset klubitalon roolista työllistymisen tukemisessa. Vaikuttava ja oikein kohdennettu toiminta tuottaa kustannussäästöä pidemmällä aikavälillä, joten klubitalotoimintaa rahoittava hyöty kehittämistyöstämme jäsenten ohella.

Arvon määrittäminen oli keskeistä myös opinnäytetyössämme. Tutkimme, millaista tukea Klubitalo Pönkän jäsenet haluavat saada ja kokevat tarvitsevansa työllistymiseen ja/tai opintoihin jatkokoulutumisessa, minkälaisen palvelun he kokevat tarpeelliseksi ja hyödylliseksi, ja mitä he olisivat halukkaita käyttämään.

Opinnäytetyössämme hyödynsimme laadullista tutkimusta, jossa pyritään kokonaisvaltaiseen tiedon hankintaan ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Valitsimme laadullisen tutkimuksen menetelmät, sillä mm. Tuulaniemen (2011) mukaan ne sopivat hyvin asiakasymmärryksen kasvattamiseen palvelumuotoilussa. (Tuulaniemi 2011, 144.) Jäsenten teemahaastattelujen avulla palvelun käyttäjien ääni ja kokemus pääsevät esille, ja juuri siitä tiedosta ollaan kiinnostuneita. Haastatteluun valittu kohdejoukko oli tarkoituksenmukainen tutkimukseen nähden, nämä haastateltavien valintakriteerit olemme koonneet liitteeseen 1. Henkilökunnalle suunnattujen teemahaastattelujen avulla loimme kokonaiskuvaa klubitalojen roolista sekä vahvuuksista, heikkouksista, uhkista ja mahdollisuuksista jäsenten työllistymisen tukemisessa. Haastateltavien valintakriteerit olemme koonneet liitteeseen 2. Haastateltavien valinnassa hyödynsimme Nuorten Ystävien klubitalojen palveluesimiehen näkemystä, talojen vastaavien työhönvalmentajien näkemystä sekä toisen opinnäytetyön tekijän pitkää työhistoriaa Klubitalo Pönkässä ja sen myötä syntynyttä tietämystä ja suhdetta jäseniin. Tutkimuksen luotettavuuteen kiinnitimme huomiota muotoilemalla haastattelun teemakysymykset mahdollisimman ymmärrettävään ja selkeään muotoon. Teemahaastattelu jo sinällään mahdollistaa täydentävien kysymysten teon ja haastattelun etene-  
misen yksilöllisten polkujen mukaan. Klubitalotoiminnan ideologian mukaan kaikki jäsenet saavat oman kiinnostuksen mukaan osallistua talon tarjoamiin toimintoihin ja töihin. Tähän perustuen työ- ja opintoyksikön kehittämiseen olivat tervetulleita kaikki asiasta kiinnostuneet jäsenet, heidän taustoistaan ja tarpeistaan riippumatta.

Klubitalo Pönkän toiminnan kehittämisen kautta selvitimme jäsenten toiveita ja heidän itsensä kokemia tarpeitaan liittyen työllistymiseen ja opintojen tukemiseen klubitalossa. Asiakasymmärrys tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä, on ymmärrettävä mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle (Tuulaniemi 2011, 71). Tätä ymmärrystä voimme hankkia kysymällä suoraan, mutta sillä tavoin ei aina saada tarpeeksi syvällistä tietoa ihmisten tarpeista ja odo-  
tuksista. Palvelumuotoilulla pyrimme ennakointiin, eli löytämään palvelun käyttäjien, eli jäsenten, piilevätkin tarpeet. Ennakoivan ymmärryksen avulla voidaan suunnitella ratkaisuja, jotka todella helpottavat palvelun käyttäjien elämää. Suoraan kysymisen ohella on tutkittava ihmisen toimintaa.

Arjesta ja toiminnasta nousevat esiin arvot ja todelliset toiminnan motiivit, tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. (Tuulaniemi 2011, 73.) Jäsenhaastattelujen kautta saimme tietää, mihin asioihin jäsenet kokevat tarvitsevänsä tukea jatkopoluttumista ajatellen. Palvelumuotoilun tehtäväksi jäi pohtia, miten tämä tuki voidaan tarjota. Jäsenten tarpeiden ymmärtäminen oli pohjana toimintamallin ideoimiselle ja kehittämiselle. Yhteistutkimisen menetelmään nojaten ihmettelimme ja pohdimme kehitettävän työ- ja opintoyksikön toimintaa yhdessä jäsenten kanssa.

Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa erillisiin osiin. Prosessin osioita kuvataan alla olevissa kuvioissa 7-8. Tuulaniemi (2011) erottaa palvelumuotoilun prosessiin kuuluvan viisi eri vaihetta: määrittely-, tutkimus-, suunnittelu-, tuotanto- ja arviointivaihe (Tuulaniemi 2011, 126). Tutkimuksellinen kehittämistyömme toteutui palvelumuotoiluprosessin vaiheita mukailleen, sillä tutkimuksemme kattoi selkeästi kolme ensimmäistä vaihetta (määrittely-, tutkimus ja suunnitteluvaihe). Kehittämistyösämme on lisäksi elementtejä myös neljännessä ja viidennestä vaiheesta (tuotanto- ja arviointivaihe).



*KUVIO 7. Tuulaniemen määrittelemät palveluprosessin vaiheet (2011, 130.)*

Palvelumuotoilua on määritelty myös Jyväskylän ammattikorkeakoulun 2010-2012 toteuttamassa SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki –hankkeessa yhteistyössä Palmu Inc.in kanssa. Siinä palvelumuotoilun prosessi jaettiin niin ikään viiteen eri vaiheeseen: rajaa kehityshaaste, opi asiakasnäkökulma, ratkaisujen ideointi ja kokeile käytännössä. (SDT 2017 Verkkojulkaisu) Opinnäytetyösämme toteutuvat kaikki nämä vaiheet.

## 6.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön ja palvelumuotoilun prosessin kuvaus

Olemme jakaneet kehittämistyön eri vaiheet seuraavaan kuvaukseen (kuvio 8). Kuvaus kattaa sekä Tuulaniemen (2011) että Palvelumuotoilun työkalupakki –hankkeessa määritellyt palvelumuotoilun prosessin vaiheet.



KUVIO 8. Palvelumuotoiluna toteutetun opinnäytetyöprosessin vaiheet ja sisällöt

## **Määrittelyvaihe**

Opinnäytetyömme alkoi prosessin määrittelyvaiheella. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilussa määrittelyvaihe on hyvin tärkeä. Sen aikana organisaatio määrittelee tavoitteensa ja tarpeensa kehittämislle. Määrittelyvaiheeseen kuuluu esitutkimusvaihe, jonka aikana selvitetään organisaation toimintaympäristö, nykytila ja tavoitteet ymmärrettävästi. Tämän aikana tutkija lisäksi tutkii kuluttajakäyttäytymisestä kertovaa tutkimustietoa, määrittelee tutkimuksen aikataulun ja tunnistaa suunniteluhaasteen, jota ollaan tutkimassa. (Tuulaniemi 2011, 127, 145-146.)

Määrittelyvaiheessa eli prosessin alussa (Rajaa kehityshaaste) tutustuimme klubitalotoiminnan taustoihin, aiemmin tehdyn kehittävän arvioinnin tuloksiin ja kartoitimme, mitkä asiat on nostettu toiminnan kehittämiskohteiksi. Lisäksi yhteiskunnallisen viitekehyksen löytäminen ja ymmärtäminen olivat ensimmäisen vaiheen tavoitteena. Halusimme ymmärtää, mikä merkitys kehittämisellä on yksilön (jäsen), yhteisön (klubitalot) ja yhteiskunnan näkökulmasta. Tiedotimme klubitaloja kehittämishankkeesta talokokouksessa, sähköpostitse ja Facebook-ryhmässä. Motivoimme mukaan niin jäseniä kuin henkilökuntaakin. Lisäksi otimme selvää palveluntuottajan, eli tässä tapauksessa klubitalojen palveluesimiehen ja vastaavan työhönvalmentajan (toinen opinnäytetyön tekijöistä), toiveista ja ajatuksista koskien sitä, mitä uudelta työ- ja opintoyksiköltä odotetaan ja toivotaan. Ensimmäisessä yhteiskehittämisen työpajassa kuulumme näitä toiveita ja pohdimme sekä jäsenten että työntekijöiden kanssa nykytilanteen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia sillä hetkellä.

## **Tutkimusvaihe**

Tuulaniemen (2011) mukaan tutkimus kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista on yksi palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista. Sillä tähdätään asiakasymmärryksen kasvattamiseen. Tutkimusvaiheessa keskitytään keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Palvelu suunnitellaan vastaamaan käyttäjien tarpeita ja toiveita, joten todelliset tarpeet ja motiivit on erittäin tärkeää havaita ja tunnistaa. Tutkimusvaiheen tulokset ohjaavat seuraavan vaiheen, eli suunnitteluvaiheen, tuloksia. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Toisessa vaiheessa (Opi asiakasnäkökulma) toinen opinnäytetyön tekijä havainnoi Klubitalo Pönnän toimintaa osallistamalla talon toimintaan muutamien päivien ajan. Lisäksi toteutimme puolistrukturoidut teemahaastattelut sekä klubitalojen jäsenille (kuusi henkilöä) asiakasymmärryksen vahvistamiseksi (liite 1) että Nuorten Ystävien klubitalojen työhönvalmentajille (kuusi henkilöä) nykytilanteen kartoittamiseksi (liite 2). Haastattelut toteutettiin klubitaloissa Oulussa, Rovaniemellä ja Kajaanissa. Tehtyjen haastattelujen, havainnoinnin, aikaisemman tiedon, jäsentilastojen ja ensimmäisen yhteiskehittämisen työpajan perusteella loimme jäsenprofiilit sekä palvelupolun kuvaukset.

## **Suunnitteluvaihe**

Suunnitteluvaiheessa tapahtuvan ideoinnin tavoitteena on kehittää ratkaisuehdotuksia kehittämisen kohteena olevaan asiaan. Ideointiprosessin edetessä ideoinnin kohdetta tarkennetaan. Aluksi tuotetaan mahdollisimman paljon erilaisia ideoita. Ideointikierroksia toistetaan ja ideoita tehdään kriitikittömästi, mahdollisimman paljon määrällisesti. Myöhemmin niitä jaotellaan ja yhdistetään toisiinsa. (Tuulaniemi 2011, 180.)

Kolmas ja neljäs vaihe (Ratkaisujen ideointi ja Kokeile käytännössä) pitivät sisällään yhteistutkimisen menetelmää soveltaen toteutettuja työpajoja. Työpajoissa työstettiin valittuja kehittämissideoita käytännön tasolle sekä luotiin työ- ja opintoyksikön toiminnalle konsepti. Konseptilla tarkoitetaan palvelun suurta kuvaa. Konseptissa on tarkoitus kuvata palvelun keskeinen idea. Palvelukonseptiin liittyy palvelun palvelupolku ja palvelukonsepti rakentaa suurempaa kuvaa, mutta antaa myös mahdollisuuden kehittämiselle. Konsepti on kuin kartta, josta voidaan erottaa ääriviivat, mutta jonka yksityiskohdista ei vielä saa selvää. (Tuulaniemi 2011, 189.) Työpajojen tarkemmat sisällöt on kuvattu myöhemmin opinnäytetyön kohdassa 6 Yhteistutkimisen ja –kehittämisen työpajat.

## **Tuotanto- ja arviointivaihe**

Tuulaniemen (2011) mukaan palvelutuotantovaiheessa strategiset linjaukset, asiakasymmärryksessä saatu tieto, ratkaisevat ideat, palvelukonseptit sekä muut kehitetyt alueet pysyvät ehjinä kokonaisuuksina. On tärkeää, että palvelun tuottamiseen liittyvät ihmiset ovat mukana koko palvelu-  
muotoiluprosessissa. Näin osalliset tietävät, mihin lähtötietoihin ja –asetelmiin lopputulos perustuu

ja ovat paremmin sitoutuneita tuotettavaan palveluun. Palvelu viedään asiakkaiden arvioitavaksi mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 194-230.)

Arviointivaiheella tarkoitetaan palvelun onnistumisen mittaamista. Yleisin tapa tähän on asiakas-tyytyväisyyden mittaaminen. Yksi parhaista keinoista varmistaa palvelumuotoilun laatu on toteuttaa prosessi parhaalla mahdollisella saatavissa olevalla osaamisella ja resursseilla. Olennaista on, että kaikki osapuolet ymmärtävät, mitä ollaan tekemässä ja mitkä ovat toiminnan tavoitteet. Sekä palvelu että palvelumuotoilu ovat prosesseja. Palvelu ei ole koskaan kokonaan valmis vaan sitä kehitetään jatkuvasti. Tärkeää on tarkastella muutoksia, heikkoja ja vahvoja signaaleja ja tehdä jatkuvaa kehittämistä, jotta palvelu vastaisi parhaalla tavalla asiakastarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 239-243.)

Opinnäytetyömme kattaa osin myös palvelumuotoilun tuotanto- ja arviointivaiheen osia (Kokeile käytännössä). Kaikki opinnäytetyömme työpajat on toteutettu klubitalon käytännön työssä, siinä arjessa, jota klubitossa eletään. Syntyneitä ideoita on otettu käyttöön työ- ja opintoyksikön toiminnassa ja syntynyttä tietoa on jaettu mm. sähköpostilla. Opinnäytetyönä tehdyn kehittämistyön pohtimista ja arviointia tehtiin viimeisessä työpajassa yhdessä kaikkien Nuorten Ystävien klubitalojen jäsenten ja henkilökunnan kesken.

### **6.3 Jäsenymmärrys visuaaliseen muotoon**

Visuaalisuus on osa palvelumuotoilua. Palvelumuotoiluprosessin vaiheiden 1-2 aikana tehtyjen haastattelujen, havainnoinnin, aikaisemman tiedon, jäsentilastojen ja ensimmäisen yhteiskehittämisen työpajan perusteella loimme Klubitalo Pönkän jäsenprofiilit sekä palvelupolun kuvaukset. Jäsenprofiilien kautta teimme näkyväksi klubitalon jäsenten erilaiset taustat ja tavoitteet. Palvelupolun tarkoituksena on kuvata klubitalon tarjoaman tuen mahdollisuuksia esimerkkijäsenen tarinan kautta.

Klubitalo on matalan kynnyksen paikka, jonne ei ole tiukkoja määrittelyjä koskien sitä, kuinka toimintaan tullaan mukaan ja liitytään jäseneksi. Klubitalo Pönkän palveluja käyttävät hyvin monenlaiset jäsenet, erilaisilla taustoilla ja tavoitteilla. Ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa olla tai tulla klubitalon jäseneksi, taustoja ja polkuja on yhtä monta kuin on jäsentäkin.

Jäsenprofiilien ja palvelupolun luomisessa hyödynnettiin toisen opinnäytetyön tekijän vahvaa, yli viiden vuoden työkokemusta klubitalolta ja sinä aikana toteutettuja lukuisia jäsenkeskusteluita, verkostopalavereita ym., jotka antavat tietoa siitä, miten jäsenten polku klubitalolle on toteutunut. Tutustuimme myös aikaisemmin auki kirjoitettuihin, jäsenten todellisiin palvelupolkuihin klubitalolla. Toisen opinnäytetyön tekijän havainnointijakso kolmena arkipäivänä antoi myös uutta näkökulmaa palvelupolun toteutumiseen jäsentutustujan näkövinkkelistä käsin sekä nosti esiin kriittisiä pisteitä sen varrella. Jäsenprofiileja ja palvelupolkua laadittaessa ja muokattaessa kävimme lisäksi vuoropuhelua klubitalojen palveluesimiehen, jäsenten ja työntekijöiden kanssa.

Jäsenprofiilien laatimisessa käytimme apuna idea- ja ajatuskarttoja. Pohdimme jäsenkirjoa määrittäviä yhteisiä ja erottavia tekijöitä, kuten koulutustaustaa, tuen tarpeita, työ- ja toimintakykyä, työhistoriaa ja ikää. Loimme erilaisia vaihtoehtoisia jäsenprofiiliversioita, arvioimme niitä ja laadimme profiileja uudelleen. Lopulta päädyimme seuraavana esittämiimme jäsenprofiileihin, joista viimeinen jäsenprofiili syntyi yhteisenä oivalluksena vasta viimeisen työpajan jälkeen.

### **6.3.1 Jäsenprofiilit**

Laadimme kuusi erilaista jäsenprofiilia. Jäsenprofiileiden keskeisin erotteleva tekijä on se tavoite, jonka jäsen on asettanut klubitalotoiminnassa käymiselle. Ensimmäisessä jäsenprofiilissa tavoite on työelämään pääsy, toinen tavoittelee opintoja, kolmannella tavoitteena on työelämässä pysyminen tuetun työllistymisen työhönvalmennuksen avulla, neljännellä tavoite on vielä epäselvä tai se keskittyy elämänhallintataitojen vahvistamiseen ja viides tavoittelee mielekästä tekemistä sekä yhteisöä arkeen. Kuudes jäsenprofiili on työtön työnhakija, joka miettii klubitalolta saatavan tuen avulla seuraavaa askeltaan kohti työelämää. Jäsenprofiileissa huomioitiin lisäksi jäsenten ikähaarukka sekä työelämä- ja koulutustausta. Sukupuolta emme määritelleet profiileihin, sillä kaikista näistä ryhmistä löytyy sekä miehiä että naisia.



JÄSENPROFIILI 1

# ANTTI-LISA

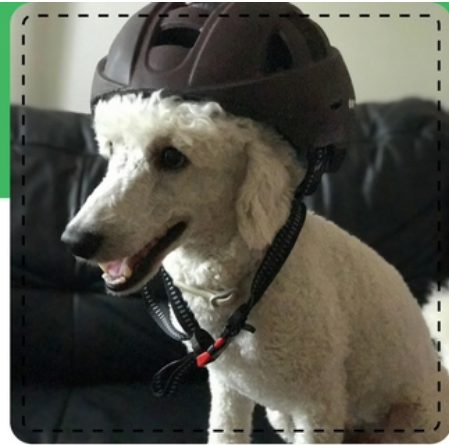
**30-40V.**

**TAKANA AMMATILLINEN KOULUTUS  
TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKKEELLÄ**

Klubitalotoiminnassa tavoitteena:

**TYÖELÄMÄVALMIUKSIEN  
KEHITTÄMINEN**

**OSA-AIKAISEN TYÖN  
LÖYTYMINEN**



Käytännön tekijä  
Ahkera ja tunnollinen  
Yritteliäs



"Olen valmistunut ammattiopistosta toimitilahuoltajaksi viime keväänä. Haluaisin löytää koulutustani vastaavan työpaikan. Minulla on klubitalolla oma työhönvalmentaja, joka auttaa minua työnhaussa. Tarvitsen työhönvalmentajani tukea työn hakemisessa, työn räätälöimisessä ja Kela-asioissa. Ne puhuu työn ja eläkkeen yhteensovittamisesta, minusta se kuulostaa monimutkaiselta.

Käyn klubitalolla aktiivisesti ja osallistun sekä arjen töihin että erilaisiin ryhmiin. Tykkään käydä täällä. Vapaa-ajalla liikun paljon pyörällä ja viihdyn kamujen kanssa."

KUVIO 9. Jäsenprofiili 1, Antti-Liisa

Jäsenprofiili 1:n jäsen on ammatillisen perustason koulutuksen käynyt alle 40-vuotias jäsen, joka etsii aktiivisesti palkkatyötä eläkkeen rinnalle. Hän tarvitsee työn hakuun ja työssä pysymiseen työhönvalmentajan tukea klubitalolta.

JÄSENPROFIILI 2

# LASSI-EVELIINA

20-30V.

YLIOPPILAS

VIIMEISIMMÄT OPINNOT KESKEYTYNEET  
KUNTOUTUSTUELLA

Klubitalotoiminnassa tavoitteena:

**OPISKELUKUNNON VAHVISTUMINEN**

**OPISKELUPAIKAN LÖYTYMINEN**

**ITSETUNNON VAHVISTUMINEN**

**SOSIAALISTEN TILANTEIDEN HARJOITTELU**



Herkkä  
Luova  
Pohdiskelija



MOTTONI

"Mulla on jäänyt elämäni aikana kouluja kesken, eri syistä. Ihan hyvin mä lukiosta kirjoitin, kolme ällää. Olen opiskellut avoimessa yliopistossa ja jotain kursseja käynyt. Ehkä jossain vaiheessa pystyn menemään takaisin kouluun tai aloittamaan jotain uutta. Nyt olen kuntoutustuella ja koetan jaksaa tässä arjessa. Mulla on omat haasteeni, onhan ne semmosia päänsisäisiä juttuja. Pääsin onneksi psykoterapiaan. Tykkään paljon kirjoittamisesta ja erilaisista luovista jutuista, kuten musiikista ja maalaamisesta. Käyn klubitalolla silloin tällöin, joskus säännöllisemmin, nyt on ollut taas jaksamisen kanssa vaikeuksia. Talolla on mukavinta, kun täällä kuunnellaan ja ollaan aidosti kiinnostuneista musta. Joskus väenpaljous ahdistaa ja jännittää. Haaveilen siitä, että kuntoudun. Mulla on muutamia nettiystäviä."

KUVIO 10. Jäsenprofiili 2, Lassi-Eveliina

Jäsenprofiili 2:n jäsen on opiskelusta kiinnostunut nuori aikuinen, jonka elämää rajoittavat sosiaalisten tilanteiden pelot ja jännittäminen. Hän käy klubitalolla, jotta rohkaistuisi toimimaan toisen ihmisten kanssa ja itsetunto vahvistuisi. Hän haaveilee opiskelujen jatkamisesta, kun kunto sen sallii.

JÄSENPROFIILI 3

# MARKKU-RITVA

40-50V.

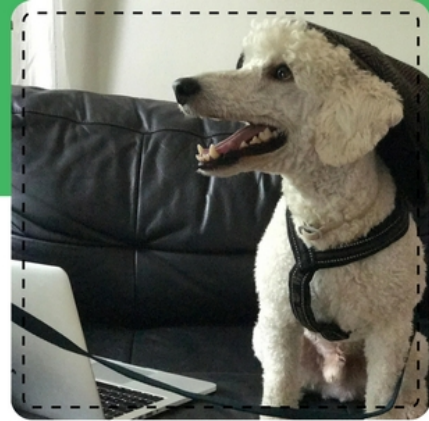
**TAKANA AMMATILLINEN KOULUTUS  
TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKKEELLÄ  
PALKKATÖISSÄ OSA-AIKAISESTI**

Klubitalotoiminnassa tavoitteena:

**TYÖELÄMÄSSÄ PYSYMINEN  
TYÖHÖNVALMENNUKSEN AVULLA**

**OSALLISUUS YHTEISÖÖN**

**OSALLISUUS YHTEISEEN TEKEMISEEN**



Aktiivinen  
Vaikuttaja  
Positiivinen



MOTTONI

”Olen tehnyt osa-aikaista palkkatyötä avustavissa toimistotehtävissä jo jonkin aikaa. Löysin työpaikan klubitalon kautta ja saan edelleen työhönvalmentajan tukea, jos sitä tarvitsen.  
Taustalla minulla on eläkepäätös.

Olen mukana lihastautiliiton toiminnassa ja vaikutan aktiivisesti sekä klubitalolla että muissa vapaaehtoishommissa.

Olen tottunut pärjäämään elämässäni.

Tarvitsen henkilökohtaisen avustajan tukea arkisissa asioissa.

Vedän talolla ryhmiä ja olen monessa mukana.

Minulla on paljon kavereita myös vapaa-ajalla.”

KUVIO 11. Jäsenprofiili 3, Markku-Ritva

Jäsenprofiili 3:n jäsen on päässyt työelämään klubitalon kautta. Hän saa tarvittaessa työhönvalmentajan tukea työpaikalleen. Jäsen on aktiivinen toimija ja mukana monessa vapaaehtoistoiminnassa.



JÄSENPROFIILI 4

# JERE-JASMINE

**ALLE 25V.**

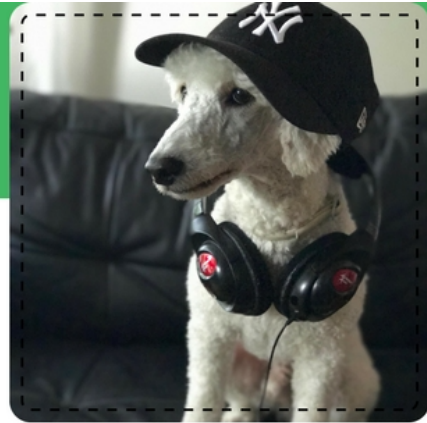
**EI KOULUTUSTA/ KESKEYTYNYT  
TOIMEENTULOTUELLA**

Klubitalotoiminnassa tavoitteena:

**ELÄMÄNHALLINTATAITOJEN  
VAHVISTUMINEN**

**ARKIRYTMIN PYSYMINEN**

**SUUNNAN LÖYTYMINEN**



Hetkessä eläjä  
Kaikkien kaveri  
Rento



”Sain suoritettua just ja just peruskoulun, siinä ku oli vähä kaikkee. Sitte ne ohjas mut tänne talolle, ku pitäs kuulemma miettiä, mille alkas. Kyllähän mä täällä oon käynny sillon ku on huvittanu. Pelaa puhelimella ja henga. On kait se parempi, ku et oisin vaan himassa. On tällä ihan hauskaa porukkaa, ei tartte käyä yksin röökillä. Vaikka mä kyl viihyn yksinki. Ja tykkään mä soittaa kitaraakin, sitä mä täällä teen, siihen Pumppuun on houkuteltu. Kotona pelaan paljon. Ne sosiaalitantat sano, että täällä käydessä pysyy arkirytmii. Oikeessahan ne on, muuten varmaan nukkusin tälläkin hetkellä himassa. Käyn sossusta hakemassa välillä rahaa. En mä muista, millä tuella mä oon. Eikä kyllä kiinnostakaan. Pääasia että rahaa jostain tulee. Mutsi auttaa, jos ne ei riitä. Mulla ku on niitä velkojakin. Vois kait sitä joskus tehdä jotain, mutta en tiä, just lupasin kaverille mennä tohon torille. Katellaan.”

KUVIO 12. Jäsenprofiili 4, Jere-Jasmine.

Jäsenprofiili 4:n jäsen on nuori, joka elää hetkessä, eikä vielä tiedä, mihin elämässään suuntaisi. Hänen tavoitteenaan on elämänhallintataitojen vahvistuminen ja ajatusten suuntaaminen tulevaisuuteen. Hänelle on vielä epäselvää, mitä tulevaisuudessa haluaa.

JÄSENPROFIILI 5

# TOIVO-TELLERVO

**YLI 50V.**

**KOULUTUSTA JA AIEMPAA TYÖHISTORIAA  
NYT TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKKEELLÄ**

Klubitalotoiminnassa tavoitteena:

**MIELEKÄS TEKEMINEN**

**YHTEISÖÖN KUULUMINEN**



Iloinen  
Tasapainoinen  
Avulias



MOTTONI

”Olen ollut työkyvyttömyyseläkkeellä monta vuotta. Minulla on takana pitkästi työhistoriaa, mutta sairastumisen jälkeen en ole palannut takaisin työelämään. Olen tyytyväinen elämääni nyt, arvostan sitä tällaisenaan. Olen sinut itseni kanssa. Minulla on lapsia, he eivät enää asu kotona. Tarvitsen päiviini ihmisiä ja mukavaa tekemistä, jotta elämässäni säilyy mielekkyys.

Se riittää minulle. En halua mökkeytyä. Toisinaan tunnen oloni yksinäiseksi. Tykkään huolehtia muista.

Klubitalolla osallistun mm. rentoutusryhmään ja keittiötöihin. Viihdyn luonnossa ja käsitöiden parissa. Ylläpidän terveellisiä elämäntapoja. Harrastan hiihtoa ja marjojen poimintaa.”

KUVIO 13. Jäsenprofiili 5, Toivo-Tellervo

Jäsenprofiili 5:ssä esitelty henkilö on yli 50-vuotias, koulutautunut ja työelämää nähnyt jäsen, joka on sairastumisensa myötä ohjautunut klubitalotoimintaan mukaan. Hänen ensisijaisena tavoitteenaan on saada mielekästä tekemistä ja sosiaalisia kontakteja klubitalotoiminnan kautta.

JÄSENPROFIILI 6

# VIRTANEN

**18 - 65V.**

**TYÖTÖN TYÖNHAKIJA  
TYÖTTÖMYYSKORVAUKSELLA/  
SAIRAUSPÄIVÄRAHALLA**



Luottavainen  
Jalat maassa

Klubitalotoiminnassa tavoitteena:

**PALKKATYÖN TAI MUUN ITSELLE  
SOPIVAN TYÖELÄMÄTAVOITTEISEN  
POLUN LÖYTÄMINEN**

KYLLÄ EI OLE TÖITÄ.  
VIELÄ.

MOTTONI

"Olen ollut jo jonkin aikaa työttömänä työnhakijana te-toimistossa. Toimeentuloni saan nyt työttömyyskorvauksesta, välillä olen ollut sairauslomalla. Siellä mä te-toimiston listoilla olen, mutta eipä noita töitä ole sieltä juuri tarjottu. Koen, etten saa sieltä tarpeeksi tukea työnhakuun. Olen tässä pohtinut alanvaihtoa ja kaikenlaista muuta. Pitkään aikaan en oo töissä ollu, mutta kyllä mä haluaisin töitä tehdä. Onhan tässä vielä työikää ja paljon työvuosia edessä. Rahallekin olisi käyttöä. En haluaisi vain jämähtää kotiin, mikä olisi kyllä helppoa, kun siellä on jo niin paljon ollut.

Klubitalolle löysin ystäväni kautta, joka on täällä jäsenenä. Itsekin osallistun talon toimintaan välillä. Työhönvalmentajani kanssa mietitään mulle jatkosuunnitelmia. Onneksi on olemassa erilaisia vaihtoehtoja."

KUVIO 14. Jäsenprofiili 6, Virtanen

Jäsenprofiili 6:n jäsen on työikäinen, työtön työnhakija, joka on löytänyt tiensä klubitalolle ja tavoittelee sen kautta saatavan tuen myötä palkkatyön tai muun työelämäänsä suuntaavan polun löytämistä.



## 6.3.2 Palvelupolut

Jäseneksi tulolle, klubitallolla käymiselle ja toimintaan lähtemiselle ei ole olemassa yhtä tiettyä, tiukkaa tapaa. Klubitallomalli on hyvin joustava ja antaa erilaisia mahdollisuuksia tulla toimintaan mukaan. Laatumamme esimerkki palvelupolusta on tiivistetty kolmen pääotsikon alle: klubitallolle ohjautuminen (1-6), tavoitteellinen toiminta klubitallolla (7-8) ja yksilöllisten tavoitteiden mukaiset jatkosuunnitelmat (9-10). Ensimmäinen vaihe on aika ennen jäsenyyttä, toinen vaihe aika jäsenyyden alkamisen jälkeen ja kolmantena jäsenyyden jatkuminen.

Laadimme yhden yleisluontoisen palvelupolun sekä esimerkkipolun yhden laaditun jäsenprofiilin pohjalta (Lassi-Eveliina). Lassi-Eveliinan polku on kirjoitettu tarinamuotoon ja se kytkeytyy yleisluontoiseen palvelupolkuesimerkkiin numeromerkinnöin.



KUVIO 15. Palvelupolkuesimerkki

LASSI-EVELIINAN  
PALVELUPOLKU

## VAIHEET 1 - 8

Mtt:n työntekijä kertoo Lassi-Eveliinalle klubitalotoiminnasta. Lassi-Eveliina pohtii asiaa ja ottaa selvää toiminnasta klubitalon nettisivujen ja Instagramin kautta. Hän antaa työntekijälle luvan soittaa ja sopia tutustumiskäynnin.

1

**Mtt:n työntekijä soittaa Pönkän infon numeroon (1).** Puhelimeen vastaa talon jäsen. Työntekijä saa kuulla, että yleisinfot pidetään joka maanantai klo 10 ja klo 14. Iltapäiväaika on sopivampi, koska L-E:n on vaikea herätä aikaisin aamulla. Infoaika sovitaan.

2

**L-E saapuu tutustumiskäynnille yhdessä mtt:n työntekijän kanssa (2).** Infossa tervehtii klubitalon jäsen, joka pyytää kirjoittamaan nimen vieraskirjaan. Infokäynnillä esitetään Powerpoint -esitys klubitalon toiminnasta, keskustellaan ja kierrellään paikkoja. Mukana on muitakin tutustujia.

3

Käynnin päätteeksi L-E:n kanssa sovitaan henkilökohtainen keskustelu aika työhönvalmentajan kanssa. L-E haluaa mukaan myös oman hoitajansa, jotta voidaan keskustella hänen elämäntilanteestaan laajemmin.

**Keskustelu pidetään seuraavalla viikolla (3).** L-E kertoo tarvitsevansa kavereita, päivärytmiä ja syyn lähteä väliillä pois kotoa. Hänen kanssaan tehdään **tutustumissuunnitelmaa talon eri työyksiköihin ja ryhmiin.**

**Seuraavalla viikolla L-E saapuu talolle yksin etukäteen sovittuna ajankohtana (4).** Vaikka talon toimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, L-E haluaa sopia käyntipäivistä etukäteen työhönvalmentajan kanssa. Muuten tulisi jäätävä helpommin kotiin. Infon työntekijä näyttää, mihin kansioon hänen pitää kirjautua. L-E:aa väsyttää, mutta hän osallistuu työnjaolle klo 9.

Hän lähtee seuraamaan toimistoyksikön tehtäviä aamupäivän ajaksi, kuten on ennakkoon sopinut. Seuraavina päivinä L-E käy tutustumassa myös keittiöyksikön toimintaan ja talossa uutena alkaneeseen työ- ja opintoyksikköön. Talon kummijäsenet toimivat hänen tutoreinaan.

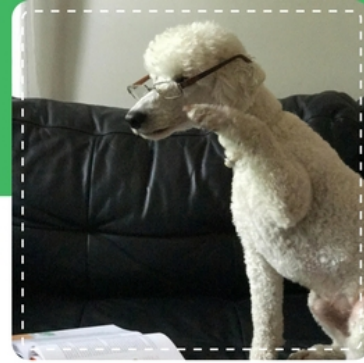
L-E käy talolla parin viikon ajan ja tutustuu sinä aikana Pönkän eri työyksiköihin ja useisiin ryhmiin. Hän myös ruokailee talolla. L-E pitää Me Pönkkäjät -lehtiryhmästä, johon hän tarjoaa jo omia pöytälaatikkorunojaankin.

5

**L-E on päättänyt liittyä jäseneksi. Hän varaa työntekijältä ajan jäsenkeskusteluun (5-6).**

Jäsenkeskustelussa täytetään jäsenrekisteriin yhteystiedot ja taustatiedot. Jäsentutustuja saa oman jäsennumeron ja jäsenyys vahvistetaan viikoittain pidettävissä talokokouksessa. Keskustelussa kerrataan vielä klubitalon standardeja ja käytänteitä sekä käydään kevyesti läpi ajatuksia tulevaisuuden suhteen.

6



**L-E jatkaa talolla käymistä ja osallistuu toimintaan silloin tällöin, muutamia kertoja viikossa (7).**

Tulevaisuus pohdituttaa.

7

**Hän valitsee itselleen avaintyöntekijän, eli oman työhönvalmentajan jonka kanssa hän sopii tavoitekeskustelun (8).**

Tavoitekeskustelussa kirjataan pidemmän ja lyhyemmän tähtäimen tavoitteet sekä keinot, miten niitä kohti edetään käytännön tasolla.

8

L-E kokee, ettei vielä ole valmis jatkamaan keskenjääneitä opintojaan yliopistossa. Hän asettaa sen kuitenkin pitkän tähtäimen tavoitteeksi. Ensin hän haluaa pitää kiinni päivärytmistä osallistumalla klubitalotoimintaan kolmena päivänä viikossa (ma, ke ja pe) ja heräämisestä ajoissa työnjaolle klo 9.00 noina aamuina. Sosiaaliset tilanteen ahdistavat ja jännittävät. L-E päättää osallistua talon infopisteeseen työhön toisen jäsenen kaverina, jotta saisi harjoitusta niihin.

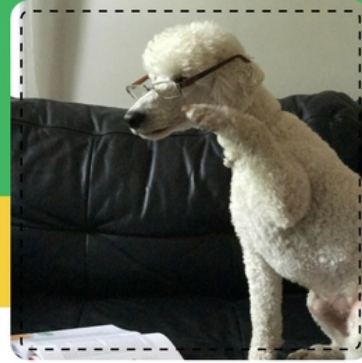
L-E pitää seurantakeskusteluja oman työhönvalmentajansa kanssa säännöllisesti 1-3kk välein ja päivittää tavoitteitaan. Jatkossa L-E tavoittelee Pönkässä käyntiä viitenä päivänä viikossa neljän tunnin ajan.



ESIMERKKI

## LASSI-EVELIINAN PALVELUPOLKU

### VAIHEET 9 - 10



**Tavoitteiden mukainen toiminta jatkuu, L-E käy säännöllisesti Pönkässä ja kokee saavansa mielekästä tekemistä arkeen (9).** Hänen viikoittaiset käyntinsä onnistuvat pääsääntöisesti tavoitteiden mukaisesti.

9

Talvi on kuitenkin vaikeaa aikaa. Kaamosaikana L-E:n vointi huononee, eikä hän meinaa päästä liikkeelle kotoa. **Klubitalon reach out -toiminta (10) kuitenkin saa hänet tuntemaan itsensä tärkeäksi** ja hänet saadaan houkutelua talolle kahville. L-E päättää tsemptata ja ottaakin itseään taas niskasta kiinni oman työhönvalmentajansa tukemana.

10

L-E saa taas otteen elämästään ja suunnittelee opintojen jatkamista seuraavana syksynä. Hän on oman työhönvalmentajansa kanssa pitänyt tavoitekeskustelun ja he ovat yhteydessä oppilaitoksensa opinto-ohjaajaan ja kyselevät mahdollisuutta jatkaa opintoja kevennetysti.

L-E:lla on tulossa verkostopalaveri, johon hän pyytää mukaan oman työhönvalmentajansa klubitalolta, MTT:n lääkärin ja omahoitajan. Palaverissa käsitellään mm. sairasloman päättymistä ja mahdollista jatkoa, toimeentuloasioita sekä laaditaan muita jatkosuunnitelmia. Klubitalon työhönvalmentaja tuo palaverissa esille oman näkemyksensä L-E:n työ- ja opiskelukyvyistä ja siitä, kuinka se on klubitalossa näyttäytynyt. Kaikki ovat yhteisesti sitä mieltä, että L-E:n kannattaa jatkaa klubitalossa käymistä kesän yli.

Syksyllä Lassi-Eveliinan on tarkoitus jatkaa opintoja, sen hetkiset voimavaransa huomioiden. L-E on tyytyväinen suunnitelmaan. Hän odottaa opintojen alkua innolla, mutta silti L-E:n mieleen hiipii pelko: ”pärrjäänkö ja jaksanko varmasti?”. **Tukena hänellä on edelleen oma työhönvalmentaja klubitalolta, jonka kanssa hän aikoo pitää yhteyttä myös opintoihin palaamisen jälkeen.**

Klubitalo on paikka, josta Lassi-Eveliina ponkaisee eteenpäin, mutta samalla myös paikka, johon voi palata, jos kaikki ei menekään suunnitelmien mukaan.

KUVIO 16. Lassi-Eveliinan palvelupolkuesimerkki

## 7 TEEMAHAASTATTELUJEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimusaineistomme sisältää kahden eri teemahaastattelun tulokset. Tutkimusta varten haastatelimme yhteensä kuutta klubitalon jäsentä ja kuutta klubitalon työntekijää, jotka olivat Oulusta, Rovaniemeltä ja Kajaanista.

Haastattelut toteutimme klubitaloilla, jäsenten ja työhönvalmentajien työpäivän aikana. Pyrimme järjestämään haastatteluja varten häiriöttömän tilan, jossa jäsenten ja työntekijöiden on turvallista ja rauhallista kertoa omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Haastatteluiden työnjaon sovimme ennakkoon; toinen tekijöistä otti haastattelusta päävastuun ja toinen toimi kirjurina. Lisäksi nauhoitimme kaikki haastattelut. Reaaliaikainen muistiinpanojen tekeminen varmisti aineiston tallentumisen myös mahdollisten teknisten ongelmien varalta, esimerkiksi silloin, jos nauhoitukset eivät olisi tallentuneet tai äänen laatu olisi ollut huono. Näiltä ongelmilta onneksi välttyimme ja aineistoa analysoitaessa meillä olikin käytössä sekä kirjoitetut muistiinpanot että keskustelut nauhoitusten muodossa.

Muistiinpanojen kirjoittaminen varmisti myös sen, että kaikkiin suunniteltuihin teemoihin saatiin vastaus. Osassa haastatteluista puhe rönsyili runsaasti, jolloin oli tärkeää varmistua, että kaikkiin keskeisiin asioihin oli tartuttu. Uskoimme myös siihen, että haastateltavien oli helpompi kertoa, välillä aroista ja henkilökohtaisista ajatuksistaan, kun keskustelu käytiin pääsääntöisesti kahden ihmisen kesken. Toinen tekijöistä pysyi hiukan sivummalla ja antoi tilaa keskustelulle.

Pohdimme etukäteen myös sitä, miten toisen tekijän rooli Oulun klubitalon vastaavana työhönvalmentajana vaikuttaa haastatteluihin. Jotta tämä rooli vaikuttaisi mahdollisimman vähän tutkimuksen tuloksiin, sovimme että klubitalon työntekijä toimi kirjurina kaikissa työhönvalmentajien haastattelussa. Tästä työkokemuksesta oli toisaalta suuri hyöty jäsenten haastatteluissa, jossa tekijöiden osat vaihtuivat toisin päin. Tutulle työntekijälle jäsenet kertoivat hyvin avoimesti ajatuksistaan.

Haastatteluista kerätyn tutkimusaineiston käsittelimme teema-analyysin avulla. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä ensimmäinen vaihe on nauhoitettujen haastattelujen kuunteleminen ja litterointi, eli auki kirjoittaminen sana sanalta. Litteroidun aineiston lukeminen ja sisältöön perehtymisen jälkeen aineisto jaoteltiin teemoittelun avulla pääteemojen alle. Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Teemoittelussa teemoja, eli

keskeisiä aiheita muodostetaan aineistolähtöisesti etsimällä aineistosta samaan aihealueeseen liittyviä kohtia. Teemoittelun apuna käytimme koodausta, eli väritimme tiettyyn pääteemaan liittyvät tekstit litteroidusta aineistosta omien värien mukaan. Kopioi ja liitä –toimintojen avulla jaottelimme lopuksi aineiston pääteemojen alle syvällisempää tarkastelua varten. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Pääteemat muodostuivat saadun aineiston pohjalta, jolloin jäsenhaastattelujen osalta teemoittelu erosi osittain teemahaastattelun rungosta. Pää- ja alaluokkien jaottelua varten aineistosta etsittiin pelkistettyjä ilmauksia, joissa aineiston ydinasia tulee esille. Yläluokat syntyivät alaluokkia yhdistämällä. Pääteemojen löytäminen aineistosta onnistui helposti, kun taas ylä- ja alaluokkien hahmottaminen vaatii aineiston tarkempaa pohtimista ja ymmärtämistä.

## 8 TEEMAHAASTATTELUJEN TULOKSET

### 8.1 Klubitalojen jäsenten haastattelujen tulokset

Klubitalon jäseniä haastattelimme yhteensä seitsemän, mutta yksi haastateltavista ei täyttänyt tutkimukselle asetettuja kriteerejä, sillä hänellä oli toimeentulona muu kuin kuntoutustuki tai työkyvyttömyyseläke. Tästä syystä emme käsittele kyseisen henkilön haastattelua aineistossamme. Haastateltavien kriteereiksi olimme asettaneet seuraavat asiat: alle 55-vuotias, Nuorten Ystävien klubitalon jäsen, joka on saanut joko työkyvyttömyyseläkepäätöksen tai on kuntoutustuella ja on kiinnostunut työelämään siirtymisen mahdollisuuksista.

Jäsenhaastatteluiden pääteemoiksi nousivat taustat, työkyky, tuen tarpeet ja tulevaisuuden toiveet. Taustoista kertovia yläteemoja olivat ikä, sukupuoli, koulutus, työhistoria, toimeentulo, merkittävät elämäntapahtumat ja osallistuminen klubitalotoimintaan. Toinen pääteema oli työkyky, joka jakaantui neljään eri yläteemaan. Näitä olivat arvio omasta työkyvystä, arvio työkyvyn muutoksesta, työkykyyn vaikuttavat asiat sekä ajatukset työkyvyttömyyseläkepäätöksestä. Kolmas pääteema oli tuen tarpeet. Yläteemat jakaantuivat seuraavien kysymysten alle: minkälaista tukea jäsen toivoo, minkälaista tukea jäsen kokee saaneensa ja mitä toiveita jäsenellä on klubitalotoiminnalle. Neljäs pääteema liittyi tulevaisuuden toiveisiin. Tämä piti sisällään työn merkityksen ja arvon, sekä tulevaisuuden haaveet ja toiveet. Jokaisen yläteeman alle jaoteltiin jäsenten vastaukset alateemoiksi muodostuneiden luokkien mukaan. Tarkka teemoittelujen otsikointi löytyy liitteestä 3 ja ote sisälönanalyyysistä liitteestä 4.

#### 8.1.1 Elämänhistoria

Klubitalotoimintaan osallistuu monen ikäisiä ja hyvin erilaisia elämänpolkuja kulkeneita ihmisiä. Jäsenten taustojen moninaisuus korostui myös haastateltaviemme joukossa. Haastateltavien ikä vaihteli 25-50 vuoden välillä, haastateltavien keski-ikä oli 35 vuotta. Haastatteluun osallistui sekä miehiä että naisia.

Klubitalotoimintaan ei kuulu kartoittaa jäsentensä mahdollisia diagnooseja tai muuta terveyshistoriaa. Tästä syystä emme myöskään haastatteluissa nähneet tarpeelliseksi kysyä näistä asioista.

Haastateltavat kuitenkin kertoivat omasta elämästään hyvin avoimesti. Monen haastateltavan tarinoissa nousivat esille erilaiset mielenterveyden ongelmat, kuten masennus, syömishäiriöt, kouluksiäminen tai sosiaalisten tilanteiden pelot. Haastateltavat olivat olleet klubitalojen jäseninä kolmesta kuukaudesta lähes viiteen vuoteen. Jäsenten aktiivisuus klubitalo toimintaan osallistumiseen vaihteli. Osa kertoi käyvänsä klubitallolla päivittäin ja osa osallistui klubitalon toimintaan harvemmin, kuten kerran viikossa.

Haastateltavien jäsenten opiskelu- ja työhistoria oli hyvin erilainen, mikä kuvaa klubitalojen jäsenten taustoja yleisestikin. Haastateltavien koulutukset vaihtelivat erityisammattioppilaitoksen mukautetun tutkinnon suorittamisesta yliopisto-opintojen suorittamiseen. Osalla heistä oli takana lukio-opintoja, heistä muutama oli valmistunut ylioppilaaksi. Opintojen keskeytyminen oli haastateltaviemme joukossa yleistä. Keskeytymisen syiksi mainittiin terveydelliset ongelmat.

Työelämäkokemusta oli kertynyt jokaiselle haastateltavalle, joko avotyöstä, työharjoittelusta, tuesta työstä tai palkkatyöstä. Mukana oli jäseniä, joilla oli takana pitkä työhistoria jopa saman työnantajan palveluksessa ja jäseniä, joilla kokemukset työelämästä olivat lyhyempiä pätkätöitä. Kokemusta oli kertynyt lisäksi vapaaehtoistyöstä ja yhdistävänä tekijänä kaikilla oli luonnollisesti toiminta klubitalon töissä. Haastattelun aikaan työelämässä, tuesti tai osa-aikaisesti, oli muutama jäsen.

### **8.1.2 Kokemukset ja ajatukset omasta työkyvystä**

Haastateltavista suurin osa koki itsensä osatyökykyiseksi. Vaikka haastattelun hetkellä osan kokemus oli, ettei ole tällä hetkellä työkykyinen, uskoivat he olevansa joskus tulevaisuudessa valmiita osa-aikatyöhön. Ne, jotka eivät kokeneet itseään työkykyisiksi tällä hetkellä, uskoivat että omat voimavarat riittävät kuitenkin opiskeluun. Jäsenet peräänkuuluttivat osa-aikaisen opiskelun mahdollisuutta ja pohtivat, miksi osa-aikatyön ohella myös opiskelu ei voisi olla osa-aikaista. Paine suorittaa opinnot tietystä tahdista lisää haastateltavien kokemuksen mukaan opintojen keskeyttämisen riskiä. Myös kynnys aloittaa opinnot on suurempi, jos epäilee omaa mahdollisuuttaan pysyä muiden opiskelijoiden perässä.

*“Kyllä mä uskon, että mä pystyisin muutamana päivänä viikossa tekeen ihan (työtä). Ja mitä se työ sitten olis. Mitä se vois olla? Niin mää en tiä, kun siitä on niin kauan ku mää oon ollu töissä.”*

Työkykyä tukeviksi asioiksi jäsenet nostivat terveyteen ja toimintakykyyn, perheeseen, lähiyhteisöön, omiin asenteisiin, sekä työhön liittyviä asioita. Terveysten ja toimintakykyyn liittyvinä teemoina haastateltavat mainitsivat liikunnan, ruokavalion, fyysisen hyvän kunnon, hyvän hoitotasapainon terveydellisissä ongelmissa ja tasapainon elämässä. Lähiyhteisön ja perheen merkitys työkyvyn edistäjänä nousi myös selkeästi esille. Vanhempien, ystävien ja sosiaalisten suhteiden merkitys työkyvyn ylläpitäjä korostui haastateltavien kertomuksissa. Toiminta klubitalolla nähtiin myös vahvasti työkykyä ylläpitävänä toimintana, sillä se lisäsi aktiivisuutta ja sosiaalisuutta arjessa. Oman asenteen merkitys työkykyyn nousi myös esille haastatteluissa. Työhön liittyvinä seikkoina mainittiin sopiva työmäärä, avun vastaanottaminen ja positiivinen palaute. Itse työn tekeminen nähtiin myös työkykyä ylläpitävänä asiana. Työn katsottiin lisäävän itsetuntoa ja uskoa omaan osaamiseen.

*“Ja näin että, kun sä teet ja kun sä vaan lähet sieltä kotoa sen parituntisen sosiaalinen kanssakäyminen, niin kyllä sekin niinku aluks käy työstä. Ku lähtee ja taas. Se on nimenomaan mulle, on kaiken a ja o päivärytmi. Se on se.”*

Työkykyä heikentäviksi asioiksi mainittiin terveyteen ja toimintakykyyn, työn kuormittavuuteen, sekä yhteiskunnasta syrjäytymiseen liittyviä esimerkkejä. Fyysinen ja psyykinen sairastuminen koettiin työkyvyn uhkaksi. Unettomuus, alkoholin käyttö sekä puhumattomuus mainittiin työkykyä uhkaaviksi tekijöiksi. Menneisyyden traumojen mainittiin myös vaikuttavan työkykyyn heikentävästi. Jokainen haastateltava koki, että yksin kotiin jääminen heikentää työkykyä. Työhön liittyvinä riskeinä mainittiin liian tiukka aikataulu tai liiallinen tavoitteellisuus.

*”Liiallinen tavoitteellisuus, ottaa liikaa tavoitteita, että ne antaa jonkinlaisen painon selän taakse. Tuntuu ylivoimaiselta, jos alkaa liikaa vaatimaan itseltään.”*

Toimeentulo muodostui suurimmalla osalla haastatelluista työkyvyttömyyseläkkeestä. Työkyvyttömyyseläkepäätöksen saamisesta oli heillä aikaa useita vuosia. Joukossa oli myös jäseniä, joiden toimeentulona oli kuntoutustuki. He olivat olleet kuntoutustuella yli viisi vuotta. Osalla jäsenistä oli vaikeuksia muistaa, kumman tuen piirissä on. Lisäkysymyksiä esittämällä pystyimme kuitenkin

suurella todennäköisyydellä varmistumaan, että näissä tapauksissa toimeentulo tulee eläkepäätöksen mukaan. Myöskään tarkkaa vuosilukua päätöksen saamisesta ei useimmalla ollut: ”on siitä monta vuotta” tai ”ennen 2000-lukua joka tapauksessa”.

Työkyvyttömyyspäätöksen saaminen on aiheuttanut hyvin erilaisia tunteita haastateltavissa jäsenissä. Ajatukset työkyvyttömyyseläkepäätöksestä jakaantuivat kolmeen eri alateemaan. Kolmasosalle tieto eläkkeestä oli ollut luonteva tukipäätös, johon ei liity suuria tunteita tai pohdintoja. Heitä yhdisti myös se, että he eivät pitäneet itselleen merkityksellisenä saamansa toimeentulon nimeä.

Osa vastaajista puolestaan suhtautui työkyvyttömyyteen neutraalisti, mutta pohtivasti. He olivat itsekkin sitä mieltä, että työkyvyttömyyspäätös on oikea heidän toimintakyvylleen ja he näkivät päätöksessä enemmän hyötyjä, kuin haittaa itselleen. Toinen heistä oli eläkepäätöksen saanut ja toinen oli ollut useamman vuoden kuntoutustuella. Kuntoutustukea saava henkilö ei kuitenkaan nähnyt ongelmaa, vaikka päätös muuttuisi jossain vaiheessa eläkkeeksi.

*“Tavallaan ei tuntunut mitenkään ikävältä, kun olin ollut aika pitkään jo kuntoutustuella. Ja sitten olin kokeillut niitä kouluja ja aina oli tullut se väsymys sitte... sitten se lääkäri sanoi mulle, että mitenhän se on, pitäiskö meidän kirjoittaa jo se pysyvä eläke, kun sä oot kuitenkin koko ajan yrittänyt niin paljon. Mää en jotenki oo antanut periksi (naurua), enkä vielääkään oo ihan täysin, että eikö sitä vois vielä saada tätä koulutusta käytyä.”*

Työkyvyttömyyseläke nähtiin myös negatiivisena asiana tai uhkana. Eläkepäätös on aiheuttanut kielteisiä tunteita ja kokemuksen siitä, että henkilö ei ole tullut kuulluksi päätöstä tehtäessä. Kokemuksissa nousi esille myös tuen vähäisyys työllistymiseen tai työkyvyn kehittämiseen. Kyseinen haastateltava oli saanut eläkepäätöksen yli 20 vuotta sitten. Työkyvyttömyyseläkepäätökseen negatiivisesti suhtautuvalla haastatellulla voi olla pelko siitä, että vuosia jatkunut kuntoutustuki muuttuu eläkkeeksi.

*“Mää en osannut asennoitua siihen eläkkeeseen, ku toisethan niinku oottaa että ei tarte täyttää lappuja, ei tarvii ja se on niinku tota, kyllä mä olin valmis, että mä koin että MITÄ mähän olen ihan tota jonninjoutava, kyllä mä haluan tehdä jotain. Se oli siis ihan HIRVEETÄ... Mutta olihan se sitten että säännöllisesti tuli se raha, ei tarvinnut käydä siellä työkkärissä, mutta kyllä se vei sitä intoa tai sitä aktiivisuutta pois.”*

*”Enemmänkin oma, semmoinen pelkokin, että joutuu työkyvyttömyyseläkkeelle. Tuntuu, että se on tuomio, että tästä ei ole enää paluuta.”*

Eläkepäätöksen leimaavuus korostui useamman haastateltavan puheesta. Eläkepäätös mielletään vanhuuden tueksi tai laiskuudeksi ja saamattomuudeksi. Osa vastaajista koki sosiaalista painetta lähipiiriltä. Omasta eläkepäätöksestä ei mielellään mainita muille ja eläkeläisalennusten hyödyntäminen voi tuntua kiusalliselta.

*”Siinä on se raja siinä et, ku sä oot eläkeläinen, sä et. Niinku että toinen on töissä. Ja meillä on se suku semmoinen, että sä ku sä oot eläkkeellä, niin mun siskokin sanoi että mun tekis mieli huutaa sulle ku sä et tee mitää. Et tulee niinku semmonen olo, että ei oo mitään.”*

Eläkepäätös aiheutti erilaisia tunteita vastaajissa, mutta siinä nähtiin myös käytännön hyötyjä ja haasteita. Kaikki vastaajat totesivat, että eläkepäätös takaa pysyvän toimeentulon, ilman erillisiä hakemuksia ja selvityksiä. Eläkepäätöksen jälkeen osa-aikatyön tekeminen tuli myös helpommaksi, koska mahdollisuus ansaita eläkkeen päälle ei aiheuttanut lisäselvityksiä tai paperitöitä. Eläkepäätöksen nähtiin myös heikentävän muun tuen saamista. Esimerkiksi oikeus terapiaan tai apu mielenterveystoimistolta saattoi katketa eläkepäätöksen myötä. Tällainen toiminta sai haastateltavia ajattelemaan, että mikäli minusta ei ole työhön, ei terveyttäni ja toimintakykyäni ole tarpeen enää edes tukea.

*”Tällä hetkellä uskon, että kirjoitetaan jatko (kuntoutustuelle), koska kuntoutumista on tapahtunut. Mulla on menossa terapia, että saisin käydä sen loppuun. Jos se tulevaisuudessa auttais monessakin asiassa...työkyvynkin lisäämisessä. Löytäis itsestä keinoja selviytyä vaikeistakin asioista...Jos on eläkkeellä, niin Kela ei myönnä terapiaa. Niin, eli mulla olis vähän pikku pakko saada se päätös jatkosta.”*

*”Sit mtt:stä (mielenterveystoimistosta) soitettiin mulle että mä olin bussipysäkillä että nyt sä oo eläkkeellä, et sun ei tarvi enää käydä täällä. Se meni niinku näin. Mulle ei ollu niinku mitään jatkohoitoa.”*

Muutos omassa työkyvyssä, suuntaan tai toiseen, korostui haastateltavien kokemuksissa. Työkyvyttömyyseläkepäätöksen saamisen jälkeen oli huomattu omassa työkyvyssä selkeää kohentu-



mista. Työkyvyn nähtiin osittain myös heikentyneen eläkepäätöksen ja siitä seuranneen toimettomuuden myötä. Osalla haastatelluista arvio omasta työkyvystä oli pysynyt kuta kuinkin samana työkyvyttömyyseläkepäätöksen jälkeen.

### 8.1.3 Jäsenten tuen tarpeet

Haastatteluissa kysimme jäseniltä heidän tuen tarpeestaan ja siitä, miten klubitalo voisi edesauttaa heidän hyvinvointiaan ja työhön tai opintoihin poluttumista. Vastauksissa nousi esille seuraavia asioita: tsemppausta, tiedon jakamista, tekemistä ja rutiinia arkeen sekä apua yksilöllisten polkujen rakentamiseen. Tuen tarpeissa korostui sekä klubitalon työhönvalmentajilta saatava tuki että muilta jäseniltä saatava vertaistuki.

Klubitalolta saatava tuki, tsemppaus ja hyväksyntä nousivat esiin monen haastateltavan kertomuksista. Jäsenet toivovat kannustusta eteenpäin, mutta myös hyväksyntää ja armollisuutta heikkoina hetkinä. Klubitalon arvojen, kuten vapaaehtoisuuden, yhdenvertaisuuden ja yhteisöllisyyden merkitys korostui myönteisinä kokemuksina haastateltavien kertomuksissa. Klubitalon toiminta kaikkiaan koettiin erittäin myönteisenä ja voimauttavana.

*“Tämä klubitalo on tosi hyvä, täällä on ihmisiä ja saa olla oma ittensä... Tuo hirveesti lissä semmoista valoa ja iloa. Me ollaan täällä niinku kaikki samalla viivalla. Kun nuo työntekijät ei oo mitään jumalia tai auktoriteettejä ja sitten se että on sekä työttömät, työkyvyttömät, kuntoutustuella olevat, että se tekkee semmoisen tunteen, että tämä ei oo semmonen, että mikä diagnoosi sulla on, että laitetaanpa sut tuonne.”*

Tiedon lisääntyminen, jakaminen ja ohjaus nousivat myös tuen tarpeissa vahvasti esille. Jäsenet toivoivat apua erilaisten tuki- tai selvityspapereiden täyttämiseen, tietoa erilaisista vaihtoehtoista opintoihin tai työhön siirtymisessä. Epäselvää oli, miten eläkepäätöksen jälkeen voi ansaita rahaa ja miten tulot vaikuttavat tukiin. Mitä muita vaihtoehtoja on ja mistä saa lisätietoa eri asioista? Klubitalolla järjestettävät koulutukset, tutustumiskäynnit ja seminaarit koettiin mielekkäiksi. Tietoa toivottiin myös erilaisista koulutusvaihtoehtoista ja -aloista. Osa haastateltavista ei ollut toiminut klubitalolla vielä kovin kauaa, joten epäselvyyttä oli myös siitä, mitä mahdollisuuksia toiminta sisältää

ja mitä klubitalolla voisi tehdä. Osa haastateltavista pohti, osaako olla klubitalolla oikein ja voisiko hyödyntää omaa osaamistaan ja omia lahjojaan talolla.

Rutiinit, tuki päivärytmin pitämiseen ja tekeminen arjessa nousivat vahvasti esille tuen tarpeina. Toimettomuus ja kotiin jääminen korostuivat myös työkykyä heikentävinä asioina ja yleisesti hyvinvointia uhkaavina tekijöinä. Klubitalotoiminnassa arvostettiin mahdollisuutta osallistua toimintaan omien voimavarojen mukaan ja oikeus valita itselle mieluisia työtehtäviä.

Tuen tarve yksilöllisten polkujen rakentamiseen, niin työelämään kuin opiskeluun siirryttäessä, nousi esille haastatteluissa. Omien voimavarojen kartoitus ja oman jaksamisen arviointi klubitalon töissä koettiin tärkeänä tukena. Työhön ja opiskeluun siirryttäessä kaivattiin niin henkistä tsemppausta, tiedon jakamista kuin vertaistukeakin. Oman työhönvalmentajan tuki koettiin erittäin tärkeäksi.

*“Et nythän tulee siihen, että mitä on tarjolla, mitä mä voin tehdä? Minkälainen teillä on tää mahdollisuus? Että mikä se palkka tulee olemaan? Mä olen ajatellut esim. oppisopimuskoulutusta tai opiskelua... Nyt täytyis varmaan kartottaa näitä voimavaroja sitten että tota. Noh mä oon luova ihminen, että mitä mä rupeaisin sitte tekemään? Selvittää, että mitä mä voisin niinku tehdä?”*

#### **8.1.4 Tulevaisuuden toiveet ja työn merkitys**

Opintojen aloittaminen tai jatkaminen oli haaveena suurella osalla haastateltavista. Osa-aikatyöstä haaveili niin ikään moni. Tulevaisuuden haaveissa korostui mielekäs arki, sopiva määrä tekemistä, itsensä toteuttaminen ja omien vahvuuksien hyödyntäminen. Tulevaisuuden haaveissa nousi esiin myös paljon kysymyksiä siitä, mitä vaihtoehtoja voisi olla juuri minulle. Työelämän arvostus korostui haastateltavien vastauksissa. Työelämään toivottiin osittain näiden edellä esitettyjen tulevaisuuden toiveiden täyttymiseksi, mutta myös siksi, että työssä käynti koettiin oikeaksi ja velvollisuudeksi. Työelämän arvostus korostui erityisesti niiden haastateltavien puheista, joilla oli pidempiaikaista työhistoriaa taustalla. Eläkkeellä eläminen koettiin osin kiusallisena, jopa nöyryyttävänä ja hävettävänä asiana. Työhön ja opiskeluun pääsemisessä nähtiin tärkeänä osallisena oleminen ja yhteisöön kuuluminen.

*“Ainahan määhä haaveilen siitä opiskelusta, kun se on niin rakasta mulle... Mutta kun se on niin hirveen raskasta, kun se on päivittäin, arkisin, se sitoutuminen. Mutta ainakin se osa-aikatyö on semmoinen mikä siellä niinku välkehtii, että, että se niinku kiinnostaa.”*

*“Mutta kyllä se on niinku tänä päivänä, ku mä ajattelen että ku mä oon eläkkeellä et mä haluaisin tehdä kuitenkin jotakin semmoista. Mulla on menny aika hukkaan hirveesti, mä haluaisin hirveesti niinku käyttää taitojani.”*

*“Mää haluaisin saada vähän niinku sitä yleistietoa, sitten sitä että olisi säännöllinen rytmi elämässä. Joku tarkoitus tällä omalla, nyky-yhteiskunnassa, että kuuluu johonkin ryhmään, vaikka opiskelijaryhmään. Että on itellä jokin tavoite... Tehdä jotain konkreettista elämässä.”*

Palkkatyöhön hakeutumisen ongelmana nostettiin myös erilaiset taloudelliset kannustinloukut. Esi-merkiksi kertyneet velat elämän varrelta. Jäisikö työstä mitään käteen, kun velkojen maksuun ohjautuisi suurin osa tuloista? Tämä vaikuttaisi työntekoon motivaatioon. Motiivina työntekoon nousi halu hyödyntää osaamistaan yhteiskunnan hyväksi. Työn tekemiseen motivoi rahan lisäksi myös työn mukanaan tuoma mielekkyys arkeen ja kokemus omasta hyödyllisyydestä. Myös sosiaalinen paine oli osalla taustalla työllistymisen motiivina.

*“Mä voisin niinku pari tai kolme kertaa viikossa tehdä vaikka jonku neljä tuntii päivässä. Pystyisin siihen. Mut sit jos mä lasken että miten se vaikuttaa rahallisesti, niin mikä hyöty siitä sit on mulle? Jos mä ajattelen niinku rahana sen. Mut tähänhän mä tuun sitten klubitalolle. Täällä tehään vapaaehtoisesti, mutta täällä TEHÄÄN asioita.”*

*”Kyllä sillä on suuri merkitys (työllä). Mää oon niinku tämän (klubitalon) ottanut leikkimielisesti ajatuksissani työpaikaksi, että tämä on niinku sen sijalla. Sosiaalinen puoli, ja sitten se, että säää jotain järkevää teet, ettet jää vaan sinne neljän seinän sisälle. Se on kyllä hirveän tärkeitä. Että on se oma yhteisö. Ettei oo niinku, ulkopuolella jotenkin. Mutta kylähän se olis ihan fantastista, jos pääsis vaikka semmoseen mielenkiintoiseen osa-aikatyöhön, semmoiseen ihan oikeaan.”*

## **8.2 Klubitalojen työhönvalmentajien haastattelujen tulokset**

Klubitalojen työntekijöitä haastattelimme yhteensä kuusi, tasaisesti kustakin klubitalosta. Haastateltavien kriteereiksi olimme asettaneet, että haastateltavat työntekijät toimivat klubitalossa työhönvalmentajina. Työhönvalmentajien työnkuvaan kuuluu jäsenten jatkopoluttumisen tukeminen ja työhönvalmennus talon ulkopuolelle, mikä erottaa työhönvalmentajan työnkuvan esimerkiksi klubitalon ohjaajan työnkuvasta ja koimme, että se on tutkimuksen kannalta olennaista. Jokaisen klubitalon henkilökunta valitsi itse keskuudestaan, ketkä kaksi työhönvalmentajaa haastatteluihin osallistui. Valintoja perusteltiin mm. pisimmällä työkokemuksella ja asiaan perehtyneisyydellä.

Työhönvalmentajien haastatteluaineiston pääteemoiksi nousivat klubitalon yleinen rooli eläkkeellä tai kuntoutustuella olevien jäsenten työllistymisen ja jatkopoluttumisen tukemisessa sekä klubitalotoiminnan vahvuudet ja mahdollisuudet sekä heikkoudet ja uhkat. Lisäksi pääteemaksi nousi työ- ja opintoyksikön toiminnan mahdollisuudet ja kehittämistarpeet.

### **8.2.1 Taustatiedot**

Kaikki haastatellut työhönvalmentajat olivat työskennelleet klubitalossa vähintään 2,5 vuotta, puolet heistä oli työskennellyt klubitalolla hankkeen alusta saakka, eli lähes viiden vuoden ajan. Haastatellut olivat keski-ikältään 41 vuotta. Puolella taustalla oli sosionomin tutkinto, muilla kolmella jokin muu sosiaalialan tutkinto tai sosiaalialalle soveltuva amk-tutkinto. Haastateltujen työhistoria koostui monipuolisesta sosiaalialan kokemuksesta erilaisten kohderyhmien kanssa, osalla oli takana myös kokonaan muun alan työhistoriaa. Kenelläkään haastatelluista ei ollut kokemusta klubitalolla työskentelystä muissa kuin Nuorten Ystävien klubitaloissa.

### **8.2.2 Klubitalojen rooli jäsenten työllistymisen tukemisessa**

Kaikki haastatellut nostivat esiin sen, että klubitalo on ainoa paikka, josta eläkkeellä tai kuntoutustuella olevat jäsenet saavat tukea työllistymiseensä tai opintoihinsa. Klubitalon roolia pidettiin erittäin tärkeänä. Tuen pitkäkestoisuus ja joustavuus nostettiin myös esille monessa haastattelussa.

*”No mun mielestä (klubitalolla on) tosi tärkeä rooli. Ja se yksilöllinen, henkilökohtanen niinku se tukeminen on justiisa tosi tärkeä asia mikä siinä on. Et pystytään tukemaan niistä lähtökohista lähtien, mitä se ihminen tarvitsee. Ja sitte se, että et pystytään niinku jatkaamaan sitä tukia sillon, vaikka se ihminen jo työllistyy. Niin nimenomaan henkilöitten kans, jotka vaikka ovat eläkkeellä ja osa-aikatyössä, ni ne tarvii sitä tukia myöhemmässäkkin vaiheessa. Elikkä se ei lopu se suhde siihen, kun saadaan ihminen töihin, vaan et siihen on se tuen jatkuvuus on myös siinä niinku turvattu... Ja sit se mitä itte huomaa, ni semmonen nopea tuki siihen tilanteeseen, et pystytään, ainaki nyt näillä resursseilla pystytään niinku reagoimaan aika nopeesti. Et muutetaan, pyöräytetään vähä järjestyksiä, et joku pääsee sit sinne työpaikalle. Sehän on se mejjän etu.”*

Lähes poikkeuksetta nostettiin esille se, että kaikilla jäsenillä ei ole tavoitteena työllistyä tai muutoin jatkopoluttua. Haastatteluissa nousi esille useamman kerran ristiriita työhönvalmentajien ja joidenkin jäsenten työkyvyn määrittämisen kanssa. Haastatellut työhönvalmentajat kokivat, etteivät jäsenten omat ajatukset työkyvystä aina kohtaa todellisuuden kanssa. Haastateltujen puheissa esiintyi myös jonkin verran ristiriitaa siitä, kuinka paljon talolla on työelämään suuntaavia jäseniä kokonaisuudessaan. Toiset kokivat, että näitä jäseniä on paljon ja tarpeisiin ei ehditä vastaamaan, toiset puolestaan kokivat, että työelämään haluavia jäseniä on vain muutama.

*”Joskus se (jäsenen) tavote on niin korkee ja kaukana, et se ei niinkun välttämättä oo mahdollista, vaikka kääntäs kivet ja männyt nurin... Se on haastavaa, koska koskaan ei halua lytätä jäsentä, että et pysty, älä haaveile tuollaista, vaan ehkä se, et katotaan mikä on mahdollista ja jos ei onnistu, ni mitä muuta voimme tehdä.”*

Klubitalotoiminta ja siihen osallistuminen koettiin erityisen tärkeänä vaiheena työllistymisen alkuvaiheessa. Haastatellut mainitsivat mm. arkirytmien saamisen, osallisuuden kokemuksen, mielekkään tekemisen, yhteisössä vaikuttamisen, sosiaaliset tarpeet sekä työn hakemiseen että työssä käymiseen liittyvien perustaitojen hankkimisen klubitalotoiminnan roolin keskeisinä sisältöinä. Yhtenä keskeisenä osana roolia pidettiin työhönvalmennusta ja tuetun työllistymisen mallia juuri kyseiselle kohderyhmälle.

### 8.2.3 Klubitalotoiminnan vahvuudet ja mahdollisuudet

Klubitalojen vahvuuksiksi nostettiin haastatteluissa klubitaloilta saatava laaja-alainen tuki ja klubitalotoiminnan monipuolisuus. Klubitalojen vahvuuksiksi jäsenten työllistymisen tukemisessa lähes poikkeuksetta kaikki työhönvalmentajat nostivat sen, että klubitalossa opitaan tuntemaan klubitalotoimintaan osallistuvat jäsenet ennen työelämään lähtemistä. Klubitalotoimintaan osallistumalla jäsen itse pääsee kokeilemaan omia vahvuuksiaan ja työkuuntoaan ennen ulkopuolelle suuntaamista. Klubitalossa voi harjoitella ja testata omaa osaamistaan ja voimavarojaan ennen työelämään hakeutumista. Myös klubitaloilta saatava yksilöllinen tuki ja jäsenten kuulluksi tulemisen tärkeys nousivat esille.

*”No mulle tuli ensimmäisenä (vahvuuksista) mieleen jäsenten tuntemus. Se, että me tunnetaan ne jäsenet, me tietään mikä on niiden vahvuudet ja mitkä on taas ne kehittämistarpeet. Sitte se, että meillä tavallaan ei oo mitään aikarajaa siinä tukemisessa... Ja sitte tietenki se, että meillähän on vahva kokemus osatyökykyisten työllistymisestä. Ja kun ihmiset on täällä sisällä, niin nähään se, et koska on oikea aika.”*

Henkilökunnan ammatillisuus ja kyky kohdata jäsenet yksilöllisesti nousivat haastatteluissa esille. Samoin tässä kohtaa puhuttiin myös verkostoista ja niiden tuntemuksesta. Klubitalotoiminnan vahvuuksina mainittiin myös yleisiä klubitalojen toimintaperiaatteita, kuten aikarajoitteettomuus, vapaaehtoisuus, maksuttomuus, matala kynnys, kuulluksi tuleminen, vertaistuki ja osallisuus. Esille nostettiin myös Nuorten Ystävien aikaisempi, vahva kokemus tuetusta työhönvalmennuksesta. Työhönvalmennuksesta puhuttaessa esiin nousi joustavuus ja monipuolinen tuki työhön pääsemiseen ja siellä pysymiseen. Vahvuuksiin lueteltiin myös verkostoyhteistyö muiden klubitalojen kanssa ja muiden Nuorten Ystävien sosiaalisen työllistymisen hankkeiden kanssa.

*”Meillä on töissä semmosia henkilöitä, jotka haluaa tehdä sitä työtä, että siihen on ikään kuin kuitenkin kutsumus ja kohdataan aina se yksilö yksilönä, se on selkee vahvuus siellä.”*

Haastattelujen tuloksissa nousi esille monenlaisia mahdollisuuksia, joita klubitalotoiminnalla on jäsenten työllistymiseen ja jatkoluttumiseen liittyen. Mahdollisuuksiksi koettiin klubitalotoiminnan periaatteet, kuten vapaaehtoisuus toiminnan taustalla, matala kynnys palveluun tulemiselle, palvelun aikarajoitteettomuus, toiminnan tasavertaisuus ja tuntemisen kautta syntyvä luottamus. Aika

koettiin tärkeäksi mahdollisuudeksi ja ajan myötä syntyvä luottamus työhönvalmentajien ja jäsen-  
ten välillä. Taloon tulevilla jäsenillä ei tarvitse olla selkeää suunnitelmaa taloon tullessa, sitä voi  
pohtia rauhassa ajan kanssa ja oman työhönvalmentajan tukemana. Tavoitteita voidaan myös laa-  
tia uudelleen.

*”Pienin askelin eteneminen on mahdollisuus. Työhönvalmennusta tai opiskeluun mene-  
mistä kun ajatellaan, voi tutustua opiskelualoihin, käydä koululla jos se ahdistaa tai suuret  
ryhmät, bussilla kulkemisen harjoittelu. Työhönvalmennus, että harjoitellaan talon  
sisällä pienin askelin eteenpäin menemisiä. Kokemuksen ja vertaistuen jakaminen, voi-  
daan käyttää niitä jäseniä, jotka jo on sillä alalla mikä toista kiinnostaa, tämä (on) voima-  
vara ja mahdollisuus tässä (klubitalossa).”*

Haastateltujen työhönvalmentajien mukaan työnantajilla ei ole tarpeeksi tietoa klubitalotoiminnan  
mahdollisuuksista tai työhönvalmennuksesta. Ideoita ja erilaisia mahdollisuuksia parempaan työn-  
antajayhteistyöhön nousi esille useassa haastattelussa. Oppilaitosyhteistyössä mahdollisuuksina  
nähtiin mm. klubitalon töiden opinnollistaminen sekä opiskeluvaihtojen kehittäminen klubitalon  
toiminnan kautta. Esiin nousi myös opintojen tukeminen klubitalossa, mikä koettiin äärettömän tär-  
keäksi osaksi klubitalon toimintaa. Lisäksi mainittiin yhteistyö muiden tahojen (mm. eri järjestöt,  
toiset hankkeet) kanssa ja muiden klubitalojen kanssa.

*”Mä oon miettiny sitä että se yrityskontaktien ja muitten rakentaminen... --- Voisko se olla  
meillä sitten se työhönvalmentaja, että yks on nii spesiaali, että se tietää sen verkoston,  
hahmottaa niinkun kunnolla ja tekkee kiinteesti koko ajan sinne enempi sitä, ku täällä oh-  
jausta päivittäisessä työssä?”*

#### **8.2.4 Klubitalotoiminnan heikkoudet ja uhkat**

Henkilöstöressurssien riittämättömyys ja ajanpuute nousivat tuloksissa esiin yksilöiden jatkopoluttu-  
misen tukemisen heikkouksina. Nähtiin, ettei klubitalossa ole tarpeeksi aikaa jäsenten yksilölliseen  
tukemiseen, kun arkeen liittyvät ohjaustehtävät tai muut akuutit työt vievät niin paljon aikaa. Hen-  
kilöstöressurssien riittämättömyys nousi esille myös siitä näkökulmasta, että taloissa ei haastattelu-

jen mukaan ole voitu lähteä mukaan kaikkiin projekteihin, joihin on kysytty, koska ei ole ollut tarpeeksi henkilökuntaa. Jäsenmäärän kasvu on uhka silloin, jos nykyisillä henkilöstöresursseilla ei pystytä vastaamaan jäsenten tarpeisiin.

Haastatteluissa nousi esille, että uhkana pidetään sitä, ettei työnantajayhteistyötä ja yritysverkostoitumista ehditä tehdä tarpeeksi, kun ei ole tarpeeksi henkilökuntaa. Uhkana pidettiin myös klubitaloitumisen hektisyyttä ja sitä, että tilanteisiin on pystyttävä vastaamaan nopeasti. Henkilökunnan tulee sietää äkillisiä muutoksia ja asioista on pystyttävä neuvottelemaan muutostilanteissa. Toisaalta toiminnan suunnittelemattomuus ja ajanpuute nähtiin uhkana.

Klubitalon fyysiset tilat nousivat myös esille. Rauhallisen tilan puuttuessa yksilöllinen ohjaaminen esim. aistiherkkien jäsenten kohdalla on vaikeaa. Tilojen lohkominen nähtiin toisaalta myös huonona asiana. Mikäli tiloja jaettaisiin pienempiin, pelättiin pienryhmien syntymistä ja yhteisöllisyyden katoamista. Klubitalojen haasteena ja uhkana pidettiin myös sitä, ettei klubitalon suuri yhteisö sovi kaikille ihmisille. Toisille suureen tilaan ja porukkaan mukaan tuleminen on liian haastavaa, eivätkä he silloin kiinnity toimintaan, esimerkiksi pelkotilojen vuoksi. Osa ihmisistä kaipaa omaa tilaa ja rauhaa ympärilleen. Jäsenten perehdyttäminen toimintaan ja toimiva kummitoiminta koettiin tärkeiksi, kun puhutaan uuden jäsenen sitouttamisesta toimintaan alkuvaiheessa.

*”Se jää vähän vajavaiseksi (yksilöohjaus työnhaussa), ku ei oo rauhallista tillaa esimerkiksi kahenkesken olla sen asiakkaan kanssa ja siitä soittaa ja oikeasti lähtä kiertelemään vaikka autolla ja käyä kattomaassa missä ne (työ)paikat on ja vähän niinkö tutustua siihen. Että semmonen kahenkeskinen niinku... niin semmonen rauha, kahenkeskisyys sen asiakkaan kanssa... tois enemmän tulostakin. Elikkä ei ole aikaa ehkä tarpeeksi tosiaan siihen työnantajakontaktinottoon.”*

Tiedonkulku yhteistyötahojen kesken koettiin tärkeäksi. Heikkouksiin laskettiin se, ettei jäsenen taustasta tiedetä mitään tai tiedetään vain sen verran kuin jäsen itse haluaa kertoa. Koettiin, että tämä vaikeuttaa jäsenen kanssa tulevaisuuden suunnittelua. Uhkana tämä koettiin, jos tilanne jatkuu tulevaisuudessa. Toivottiin yhteistyötä TE-toimiston kanssa sieltä ohjautuvien jäsentutustujien poluttumisessa sekä uusien jäsenten kohdalla sitä, että mukana ensimmäisillä tutustumiskäynneillä olisi taustahenkilö esimerkiksi oma hoitaja mielenterveyspalveluista. Verkostopalaverit koettiin myös hyvinä paikkoina tiedon välittymiselle eri tahojen kesken.



Haastattelujen tuloksista ilmeni myös se, etteivät työnantajatahot tiedä, mitä työhönvalmennus on ja tämä koettiin heikkoutena. Koettiin myös, että työelämäpainotteisuutta pitäisi lisätä työhönvalmentajien työajan käytössä yleisesti.

*"Se työhönvalmentajan rooli, jota klubitaloilla on tarjota siihen työhönvalmennukseen ja sisäänajoon siihen työhön, ni työnantajille pitää osata sitä asiaa markkinoija kunnolla."*

Klubitalotoiminnan vapaaehtoisuutta pohdittiin myös heikkouden näkökulmasta. Kuinka saada ihmiset sitoutumaan toimintaan, kun se on täysin vapaaehtoista? Samalla pohdittiin henkilökunnan sitoutumista yhdessä tekemisen periaatteeseen.

*"Se on vahvuus tää vapaaehtoisuus ja tämmönen, mutta mä aina jaksan sitä miettiä, että onko se myös tietyllä tavalla se heikkous ja semmonen, että jos me ei kiinnitetä siihen tarpeeks huomiota, että minkälaista se vapaaehtoisuus on ja miten me saadaan ihmiset sitoutumaan tähän toimintaan kuitenkin, vaikka toiminta on vapaaehtosta... Se vaatii, että meillä on sitä tekemistä jokaiselle ja jokainen huomataan ja on aikaa jutella."*

*"Jos aatellaan että tää on yhteisö ja täällä puhalletaan yhteen hiileen, on tärkeätä, että henkilökunta sitoutuu siihen ajatukseen, että yhdessä jäsenten kans tehhään."*

Pysyvän rahoituksen saaminen on haastattelujen perusteella poistanut yhden suuren uhkan toiminnalta. Tähän liittyen uhkaksi nostettiin kuitenkin se, että yhdessä kaupungissa kaupunki rahoittaa toimintaa laskennallisesti antamalla työntekijäresurssia. Ulkopuolelta, omasta taustaorgansaatiossa tai rahoittajasta johtuvat päätökset eivät aina mahdollista klubitalon toimintaa puhtaasti klubitalomallin mukaisesti. Esimerkiksi klubitalon periaatteisiin kuuluu, että henkilökunta valitaan yhdessä jäsenten kanssa, eikä tämä välttämättä mahdollistu silloin, jos henkilöstö tulee esimerkiksi kaupungin puolesta osana kuntarahoitusta.

Työntekijät pohtivat uhkien kohdalla myös sitä, että voiko klubitalossa olla liian kivaa, mikä saattaa heikentää jäsenten kiinnittymistä työelämään tai talon ulkopuolelle. Eräs haastatelluista pohti sitä, voiko jäsen kiinnittyä liikaa omaan työhönvalmentajaan ja sitä, milloin työhönvalmentajan on osattava antaa tilaa jäsenelle itselleen kantaa vastuu asioista.

*”Se on vähän hassu uhka ehkä, mutta että sitte se, seki että se ihminen ei kiinny liikaa klubitaloon... Siis minusta on tosi hyvä, että tämä on niinku hyvä ja turvallinen paikka, mutta sitte ku kuitenkin tästä on hiljalleen tarkoitus mennä etteenpäin.”*

Uhkana pidettiin myös yhteiskunnan tasolla ilmi tulevia asioita, kuten heikkoa taloustilannetta. Heikossa taloustilanteessa esimerkiksi harjoittelupaikkoja on vaikeampi saada. Tämä nähtiin kuitenkin myös mahdollisuutena, eläkkeensaajien mahdollisuudet työllistyä osa-aikaisesti koettiin tässä tilanteessa paremmiksi. Nykyajan työelämässä vaaditaan usein monitaituruutta ja koettiin, että matalakoulutuksella olevien jäsenten on vaikeampi sinne päästä. Haastattelujen mukaan osa jäsenistä tarvitsee koulutukseenkin paljon tukea, sillä myös koulutusvaatimukset ovat kasvaneet työelämän vaatimusten myötä.

### **8.2.5 Työ- ja opintoyksikön toiminnan mahdollisuudet ja kehittämistarpeet**

Yhdessä klubitalossa, Oulun Klubitalo Pölkässä työ- ja opintoyksikkö on toiminut pienimuotoisesti vuoden 2017 alusta saakka. Toimintaa on ollut yksikössä kahtena päivänä viikossa. Rovaniemen Klubitalo Roihulassa työ- ja opintoyksikköä on haastattelujen hetkellä vastikään aloitettu pyrittämään yhtenä päivänä viikossa ja Kajaanin Klubitalo Tönärissä ei ole lainkaan yksikköjakoja. Työ- ja opintoyksikön toiminnan lisäksi työhönvalmennusta ja työelämään/opintoihin polttumistyötä on tehty jokaisessa talossa yksilötyönä toiminnan alusta saakka.

Työ- ja opintoyksikön toiminnalle nousi haastatteluissa paljon ideoita ja yksikön perustaminen tai ainakin työ- ja opintotoiminnan tehostaminen koettiin kaikissa taloissa tarpeelliseksi. Tärkeäksi koettiin edelleen henkilökohtainen tuki ja keskustelu jäsenen kanssa jatkopoluttumisen tukemisessa. Erityisesti opintojen tukemisen tärkeys nousi haastattelujen tuloksista. Puhuttiin ”pienistä asioista”, joihin panostamalla jäsenen opintojen tukeminen mahdollistuu. Näinä pieninä asioina mainittiin mm. opiskeluun tarvittavan rauhallisen tilan järjestäminen klubitalolta, kuulumisten kyselyn, aidon kiinnostumisen jäsenen opiskelujen etenemisestä, tuen antaminen opiskelutehtävien aloittamiseen ja aamuisten puhelinsoiton, jos jäsentä ei sovittuun aikaan talolla näy. Lisäksi taloilta oli annettu hyvin monipuolista tukea opintoihin, osallistuttu verkostopalaveriin koululla, annettu yksilöohjausta, kannustettu pääsykokeisiin, käyty opettelemassa reittejä pyörällä opiskelupaikkaan, käyty

yhdessä kirjastossa hankkimassa tarvittavia koulukirjoja ym. Koettiin, että tähän panostaminen on erityisen tärkeää jatkossakin.

*”Tavallaan se muurin tai kynnyksen mataloittaminen mahdollisimman matalaksi. Ja sitte myöskin se, että ollaan puhuttu, että sitte ku se hirveä stressi siitä ‘pitäisitpitäisitpitäisit’ vähenee, niin monestihan sitä saaki sitte tehtyä aika nopeasti (kun saa tukea aloittamiseen).”*

Myös työnantajaverkoston luominen ja yhteistyön avaaminen, kuten yritysvierailut mainittiin useasti. Näissä nähtiin myös vertaistuen mahdollisuuksia. Jäsenten vastuunotto talon töistä ja työskentely työ- ja opintoyksikössä nähtiin erityisen tärkeänä.

*”Tutustumista eri työpaikkoihin ja työtehtäviin ja siihen, mitä se vaatii työntekijältä. Otetaan jäsen vaikka kertomaan omasta työstään tai opinnoistaan, kokemusten kautta saada ajatuksia työpaikoista ja opiskeluista. Toiminnassa voisi miettiä ryhmässä työnhakupapereita, päivitetään, harjoitellaan haastatteluja, helpottaa menemistä niihin tilanteisiin.”*

Osa haastateltavista nosti esille näkemyksen tiedottamisen tärkeydestä. Kuinka saada tietoa työ- ja opintoyksikön toiminnasta ja esim. avoimista työpaikoista niille jäsenille, jotka siitä hyötyvät? Tiedottamista yksikön toiminnasta toivottiin talon sisällä, esimerkiksi talokokouksissa ja sosiaalisessa mediassa. Työ- ja opintoyksikön toiminnasta tiedottaminen sekä yleisellä tasolla koko klubitalon toiminnasta tiedottaminen koettiin hyvin tärkeänä.

*”Jäsenet on meiltä toivonuki... että on turvallista tulla talolle, kun on tietty paikka ja tietty aika jollekin jutulle ja vielä tietäs vähä (ennakkoon), että mitä siellä tapahtuu ja kuka sitä vetää.”*

*”Työ- ja opintoyksikköhän etsii, kattelee avoimia työpaikkoja, jotka vois sopia meidän osa-työkykyisille, mut mä oon monesti miettiny sitä, et miten se tavallaan sitten, kohtaako se, jos ne laitetaan ilmoitustaululle vaan, niin saako ihminen sitä, meneekö ihmiset lukemaan, et hei? Hoksako edes, että tämä vois soppeli olla mulle tai muuta. Että siihen joku linkki vois olla enemmän.”*

Työ- ja opintoyksikön toiminta ja rooli klubitalossa oli vielä epäselvää haastatelluille. Sitä pidettiin kuitenkin tärkeänä. Yhdessä klubitalossa jo olemassa olevan työnhakuryhmän toivottiin löytävän paikkansa osana työ- ja opintoyksikön toimintaa. Tulosten mukaan ne voisivat hyvin täydentää toisiaan. Tärkeänä pidettiin avoimuutta sekä työ- ja opintoyksikön toiminnan että työnhakuryhmän sisältöjen suhteen. Työ- ja opintoyksikön toiminnasta oli hyvin erilaisia ajatuksia ja oman työhönvalmentajan tehtävät suhteessa työ- ja opintoyksikköön mietityttivät. Myös työhönvalmentajan työnkuva mietitytti ja se, hoksaavatko kaikki työhönvalmentajat, että työhönvalmentajien työnkuvaan kuuluu nimenomaan eteenpäin katsominen ja jäsenten aktiivinen tukeminen kohti tulevaisuutta. Työhönvalmentajien ydintehtävän kirkastaminen koettiin tärkeäksi ja työnkuvan erottaminen esim. klubitalon ohjaajan työnkuvasta.

*”Työnhakukurssi pitäis ehottomasti siihen (työ- ja opintoyksikköön) linkittää, koska se on olennainen osa sitä varmasti, mutta siitä pitäisi keskustella sitte ja vähä mieltä, et miten se tapahtuisi. Kun se on periodiluontoinen myös, ni sitte se vois olla osana sitä työ- ja opintopisteessä olemista myös se työnhakuryhmä tavallaan, että se ois, kun mentäs jotenkin portaittain tässä. Tehtäs semmonen joku tietty sapluuna, että miten sinne työelämään polutetaan porukkaa, tietty malli. Ni se vois olla yksi porras siinä että käyn työnhakuryhmän... Työ- ja opinrossa vois tehdä vaikka niitä läksyjä, joita siellä työnhakuryhmässä on annettu, siellä olisi joko työhönvalmentaja tai atk-ohjaaja, joka ohjeistais ja neuvois.”*

Pohdittiin myös oman työhönvalmentajan sekä talossa toimivan työnhakuryhmän/-klubin paikkaa suhteessa työ- ja opintoyksikköön. Jäsenten vastuun ja työntekijän rooli pohditti myös. Klubitalojen yksikköjaon suhteen pohdittiin, onko se välttämättä lainkaan hyvä juttu, laittaako se jäsenet valitsemaan ja valitsevatko he aina yhden ja saman työntekijän. Koettiin kuitenkin, että työ- ja opinto-toimintaan on hyvä määritellä tietty vastuuhenkilö työntekijöistä, jotta on selkeää, kenen vastuulla on esim. oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö. Yksi haastatelluista kertoi kokemuksistaan Helsingin klubitalossa vierailusta, jossa jäsenet olivat aktiivisia vastuunkantajia työ- ja opintoyksikön toiminnassa.

*”Yksilötyössä tulee tehtyä nimenomaan sen yksilön kautta se (työnhaku), olipa se sitten se haku tai työpaikan haku, mutta sitte tavallaan ryhmässä niin... Joskus tulee semmonen olo, että tehhään liikaa niinkun puolesta tai liikaa kuljetaan vierellä, että joskus on hyvä tehdä vaikka ryhmässä, jossa ei oo ihan koko ajan rinnalla kulkemassa. Että yleensä jäsen aktivoituu siinä tekemään myös hieman itsenäisemmin siinä. Koska vaaranahan siinä on*

*se, että jos kaikki tehdään aina yhdessä, vierellä kulkien, ni se voi olla semmonen karhunloukku. Et tavallaan ryhmässä on ehkä helpompi sitten saada aktivoitumaan ja tekemään yhdessä.”*

Työ- ja opintoyksikön myötä haastatellut kokivat sellaisten toimintojen mahdollistuvan tai vahvistuvan, joita ei ennen ole järjestetty tai joita ei ole henkilöstöresurssin vähyyden vuoksi ollut mahdollista toteuttaa. Haastatteluissa nousi esille, että työhönvalmentajien näkökulmasta työhönvalmennus ja klubitalotoiminta ei ole kovin tuttua työnantajien keskuudessa, ei edes Oulussa, jossa sitä on tehty jo pitkään verrattuna muihin kaupunkeihin. Työnantajille klubitalotoiminta on haastateltavien mukaan suhteellisen tuntematonta. Työnantajat kuitenkin koettiin keskeisiksi yhteistyötahoiksi ja haastatellut olivat sitä mieltä, että työtä työnantajien suuntaan pitäisi tehdä enemmän. Yhteistyön lisäämistä oppilaitosten kanssa pohdittiin myös. Yksi haastatelluista pohti klubitalojen tasavertaisuutta ja sen nimissä esim. kummijäsenten hyödyntämistä yritysyhteistyössä, voisiko kummijäsen toimia kasvoina työelämään?

*”Meidän pitäis luoda kontakteja tuonne työnantajapuoleen... Meillä ei oo kunnollista verkostoo siellä työnantajapuolella, et ensinnäki semmonen pitäs niinku luoda ja tehdä itteämme tutuksi. Ihan yritysvierailuja, niitä ei oo tehty... Ku vietäs kasvot sinne, ni jäis ehkä paremmin mieleen, et ketä ja mitä ja minkä takia. Se ois ehkä semmonen, mitä pitäis tehdä.”*

*”Vastuun antaminen jäsenille enemmän, jotta jäisi työhönvalmennukseen ja työpaikoille poluttamiseen enemmän aikaa... Tuntuu, että talon pyörittämiseen mennee sitä aikaa...”*

Lisäksi haastatteluissa nousi esille asioita, jotka eivät suoranaisesti liity työ- ja opintoyksikköön, mutta joihin koettiin tarvittavan myös jatkossa kehittämistä. Yksi näistä oli kummitoiminnan ja uusien jäsenten perehdyttämisprosessin kehittäminen.

### **8.3 Yhteenvedo jäsen- ja työhönvalmentajahaastatteluista**

Jäsenten haastatteluaineiston pohjalta keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat työhön ja opintoihin tukeminen yksilöllisesti, mielekäs tekeminen klubitalolla, sekä tiedon tarve erilaisista jatkopoluttumisen vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista. Työhönvalmentajien haastatteluaineiston pohjalta

keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat oman työhönvalmentajan sekä työnhakuryhmien ja työ- ja opintoyksikön roolien selkeyttäminen klubitalon sisällä, työ- ja opintoyksikön työtehtävien selkeyttäminen ja tiedon jakaminen koko klubitалossa työ- ja opintoyksikön toiminnasta. Lisäksi kehittämiskohteiksi nousivat työnantajayhteistyön tehostaminen, opintojen tukemisen tehostaminen ja vastuunjakaminen jäsenten kanssa työ- ja opintotoiminnasta. Lisäksi henkilökunnan riittämättömyys tai riittävyys nousi esille haastatteluissa. Kerätty aineisto kokonaisuudessaan tukee käsitystämme työllistymisen tukemisen kehittämisestä ja työ- ja opintoyksikön tarpeellisuudesta.

Haastattelujen tulosten, sekä tähän mennessä pidettyjen työpajojen perusteella, valikoimme kolme konkreettista ideaa jatkotyöstämiseen tuleviin yhteiskehittämisen työpajoihin. Klubitalon työpainotteen päivä koettiin kuntouttavana ja voimavaroja tuovana tekemisenä. Konkreettiset työtehtävät työ- ja opintoyksikössä lisäävät jäsenten osallisuutta arjessa. Struktuuria ja rytmia arjessa arvoitettiin, joten tämän johdosta työ- ja opintoyksikölle rakennetaan vuosikello. Vuosikellon rakentaminen toteutettiin yhteiskehittämisen työpajoissa. Tarve klubitalon eri mallien ja toimintojen selkeyttämiseen nousi esille haastatteluissa. Tähän päätettiin vastata avaamalla ja visuaalistamalla yhteisesti Klubitalo Pönkän eri toimintojen sisältöjä yhteiskehittämisen työpajoissa.

Oppilaitosten kanssa tehtävän yhteistyön lisääminen ja klubitalon töiden opinnollistaminen, eli osaamisen tunnustaminen ja tunnistaminen, nousevat jäsenten kiinnostuksesta aloittaa tai jatkaa opintoja räätälöidysti. Myös työhönvalmentajien haastatteluissa opintojen tukeminen nousi erittäin tärkeänä osana klubitalon toimintaa. Yhteistyö opinnollistamisasioissa aloitettiin Klubitalo Pönkässä erityisammattiopisto Luovin kanssa keväällä 2017. Huoli opiskelemissa olevien jäsenten ja opiskelemaan aktiivisesti haluavien jäsenten tukemisesta nousi haastatteluissa esille. Tähän halettiin tarttua myös yhteiskehittämisen työpajoissa pohtien opiskelijoiden tukemiseen liittyviä mahdollisuuksia. Tuki työllistymiseen ja sosiaalisen leiman poistamiseen on perusteena yritysesitteen tekemisessä. Toteutimme työnantajille suunnatun esitteen, jossa klubitalon jäsenyyttä, osatyökykyisen potentiaalia sekä klubitalon työhönvalmentajan tukea mainostetaan työnantajalle. Esitteen prototyyppi toteutettiin yhdessä jäsenten kanssa.

Työhönvalmentajien ajanpuute, työnkuvan laajuus ja resurssipula nousivat esille moneen kertaan. Työ- ja opintoyksikön kehittämisellä ja vastuunjakamisella jäsenten ja työntekijöiden kesken toiminnan pyörittämisessä koettiin tärkeäksi. Mitä enemmän jäsenet ottavat vastuuta toiminnasta, sitä

enemmän työhönvalmentajilta vapautuu aikaa henkilökohtaiseen yksilötyöhön. Kaikki työ- ja opintoyksikön toimintaan liittyvä kehittäminen tehtiin yhdessä ensisijaisesti Klubitalo Pönkän jäsenten ja myös henkilökunnan kanssa.

## 9 YHTEISKEHITTÄMISEN TYÖPAJOJEN TOTEUTTAMINEN

### 9.1 Yhteistutkimisen menetelmä työpajatyöskentelyssä

Yhteistutkimisen menetelmää kutsutaan systeemiseksi innovaatiomalliksi. Siinä keskeistä on tiedostaa, että mikään sovellusympäristö ei ole toisen kanssa täysin samanlainen. Menetelmää ei siis voida viedä käytäntöön toimintaympäristöstä riippumatta samanlaisena, vaan sitä joudutaan aina soveltamaan. Sen ydinajatus pysyy kuitenkin samanlaisena paikasta ja kohteesta riippumatta. (Palsanen 2013, 6.) Yhteistutkimisessa on kyse yhteistoiminnallisesta oppimisesta. Ei tarjota pelkästään mahdollisuutta tulla kuulluksi vaan sen lisäksi myös mahdollisuutta päästä kehittämään ja vaikuttamaan omilla kokemuksillaan. Tämä lisää voimautumisen tunnetta. (Palsanen 2013, 7.)

Käytimme palvelumuotoiluun liittyvässä työpajatyöskentelyssä yhteistutkimisen menetelmää. Yhteistutkiminen soveltui toimintaympäristöön mielestämme erinomaisesti, sillä menetelmän perusteena olevat ajatukset ovat yhteneväiset klubitalon arvojen ja toimintaperiaatteiden kanssa. Työpajat toteutettiin muutoin Oulussa, Klubitalo Pölkässä, mutta toiseksi viimeistä työpajaa varten vuokrattiin tilat Haukiputaalta. Kaikissa toteutetuissa työpajoissa oli mukana sekä Klubitalo Pölkän jäseniä että työntekijöitä. Viimeinen työpaja toteutettiin Nuorten Ystävien keskustuimistolla. Siinä oli mukana jäseniä ja työntekijöitä kaikista kolmesta klubitalosta.

Yhteistutkimisen periaatteita ja lähtökohtia ovat tasavertainen suhde, dialogisuus vuorovaikutuksessa, vapaaehtoisuus, voimaantuminen, luottamus, yhteissuunnittelu, yhteistoiminta, vaikuttaminen ja eettisyys. Menetelmän käyttö perustuu aina suhteessa tapahtuvaan toimintaan ja tasavertaiseen asiantuntemukseen osallistujien välillä. Se pohjautuu vapaaehtoisuuteen ja jokaisen osallistujan sitoutumisen määrä ja tapa muokkautuvat omien voimavarojen ja tahdon mukaisesti. (Palsanen 2013, 8-16.) Yhteistutkiminen on ajattelu- ja toimintatapa, jolla sosiaalialan työtä voidaan tehdä. Siinä työntekijät ja palveluiden käyttäjät asettuvat tasavertaisina kumppaneina tutkimaan asioita, joihin heillä on yhteinen intressi. Se on väljä menetelmä ja tapa toimia. Yhteistutkiminen on asioiden ja ilmiöiden pohdiskelua yhdessä. Sitä ole sidottu tieteellisen tutkimuksen kriteereihin. (Palsanen 2013, 8.)



Yhteistutkimisessa kaksisuuntainen, aito vuorovaikutus on äärimmäisen tärkeää. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaan ja ammattilaisen välistä, tasavertaista suhdetta. Tämä edellyttää ammattilaiselta rohkeutta olla määrittelemättä palveluja, tavoitteita tai tekemistä etukäteen. Tärkeää on ymmärtää, että kumpikin osapuoli vaikuttaa toisiinsa ja tukee toistensa myönteisiä muutoksia. (Pal-sanen 2013, 8.) Palvelumuotoiluprosessissa asiakasymmärryksellä tarkoitetaan yhteissuunnitelua. Asiakasymmärryksellä saavutetaan asiakaslähtöisyys, joka on toiminnan lähtökohta. (Miettinen 2011, 35-36.) Yhteistutkimisen lähtökohdat ja vuorovaikutuksellisuus on siis syvempää kuin perinteinen asiakaslähtöinen ajattelumalli. Yhteistutkiminen on tasavertaista ja molemminpuolista osallisuutta palveluiden käyttäjien ja työntekijöiden välillä.

Vuorovaikutuksellisuus ja aito kuuleminen, eli dialogisuus eri osapuolten välillä ovat olennaiset lähtökohdat yhteistutkimukselle. Dialogisuuden käsitettä voidaan käyttää kuvaamaan vastavuoroisuutta ja molemminpuolisen ymmärryksen vaatimusta kommunikaatiossa. Dialoginen suhde perustuu ajatukseen osapuolista, jotka tasavertaisesti yhdessä määrittävät tilanteen ja hakevat sille ratkaisuja. (Mönkkönen 2007, 16-18.) Dialogisuus on rohkeutta astua toisen kanssa samalle tietämättömyyden alueelle ja löytää sieltä yhdessä uusia oivalluksia (Mönkkönen 2007, 28.). Dialogisen suhteen kannalta on tärkeää, että syntyy tilanne, jossa ei ole aidosti asiantuntijaa. Tällöin tietoa voidaan rakentaa yhdessä. Tietämättömyydessä on mahdollisuus kohdata avoimesti toinen toisensa, eikä kummallakaan ole tietoa, kuinka tilanne tulee ratkeamaan. (Mönkkönen 2007, 95.)

Työpajojen toteuttamisessa huomioimme erityisesti työskentelyn osallistavuuden ja sen, että kaikilla työpajoihin osallistuvilla oli mahdollisuus omien ajatustensa esittämiseen. Luottamuksellisuus ja turvallisuudentunne olivat työpajojen lähtökohtina. Dialogisuus ja arvostava vuorovaikutus olivat kaiken työskentelyn keskiössä. Huumorin käyttöön ja hyvän yhteishengen luomiseen kiinnitettiin myös erityisesti huomiota.

Valitsimme työskentelytavaksi ja aineistonkeruumenetelmäksi innovatiivisen työpajatyöskentelyn. Innovatiivisten työtapojen tuotokset ovat Haningtonin (2003, 13, 15) mukaan tyypillisesti kuvallista ja sanallista tietoa. Parhaiten innovatiiviset menetelmät soveltuvat suunnitteluprosessin alkuun, koska niiden avulla pyritään saamaa ymmärrystä ihmisten tunteista, arvoista ja haaveista. Innovatiiviset menetelmät tuottavat hiljaista tietoa ihmisten piilevistä tarpeista. Innovatiivisia menetelmiä ovat esimerkiksi luovat ja osallistavat työskentelytavat, kuten suunnittelupajat ja kollaasit. (Haning-

ton 2003, 13,15.) Työpajoissa käytimme lopulta paljon yhteistoiminnallisesti toteutettua aivorihi-työskentelyä. Klassinen aivorihi on Harisalon (2011, 79-80) mukaan tunnettu ideointitekniikka. Aivoriihen tarkoituksena on tuottaa joukko ideoita ongelmanratkaisukeinoiksi, joista poimitaan parhaimmat ratkaisut. Esille voi tulla myös huonoja ideoita, niistä voi olla myöhemmin hyötyä. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2014, 159) kirjoittavat, että aivoriiheä käytetään luovan ongelmanratkaisun menetelmänä, jonka avulla tuotetaan ideoita ryhmässä. Yhteisöllisille menetelmille on yhteistä tuottaa uusia näkökulmia ja ideoita kehittämishankkeisiin. Palvelumuotoilun ero perinteiseen käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun ja markkinointiin on se, että asiakkaat ovat itse alusta lähtien mukana palvelun suunnittelussa ja näin palvelukokemus saadaan parhaiten vastaamaan käyttäjän tarpeita. (Miettinen 2011, 12, 21) Yhteistutkimuksen menetelmässä perusajatus on sama. Keskeistä on aito asiakasymmärrys, joka saavutetaan tasavertaisella, dialogisella työskentelyllä.

Yhteistutkimuksen prosessin lopputulosta ei voida määritellä ennakkoon. Prosessin alkuvaiheessa ei voi tietää, mihin ollaan lähdössä ja mitä prosessi pitää sisällään. Yhteistutkimuksessa tärkeää on taito ihmetellä ja innostua. Sen käyttö vaatii riskinottoa, rohkeutta ja aktiivisuutta. Olennaista ammattihenkilöstölle on kyky luopua omasta ammattiroolistaan ja heittäytyä tutkimaan ja pohtimaan asioita palvelun käyttäjien kanssa tasavertaisesti. Menetelmän käyttö vaatii organisointia, vaikka kyseessä onkin yhteisen suunnittelun toteuttaminen. On kuitenkin tärkeää pitää huoli siitä, ettei yhteisestä työskentelystä tule näennäisesti osallistavaa. Huumorin käytöllä ja hyvän yhteishengen luomisella on edistävää vaikutus yhteistutkimuksen toteuttamisessa. Ryhmähengen syntyminen myötä ongelmat näyttävät yhteisinä, mikä edistää menetelmän perusajatusta yhteistutkimisesta ja suunnittelusta. (Palsanen 2013, 28-30.) Osallistujien motivaatiot voivat olla hyvin erilaiset riippuen taustasta ja elämäntilanteesta. Sekä ammattilaisten että asiakkaiden on todettu kiinnostuvan työn ja osaamisen kehittämisestä. Asiakkaat ovat motivoituneet lisäksi erityisesti oman asiantuntijuutensa arvostamisesta. (Palsanen 2013, 29-31.)

Kevään 2017 aikana pidettiin yhteensä kuusi yhteiskehittämisen ja -tutkimisen työpajaa. Viimeinen, seitsemäs työpaja pidettiin syksyllä 2017. Kaikki yhteistutkimisen työpajat olivat avoimia sekä kaikille Klubitalo Pönkän jäsenille että työntekijöille. Niistä tiedotettiin etukäteen sekä talon internetsivuilla, Facebook-ryhmässä että viikoittaisissa talokokouksissa. Viimeiseen työpajaan kutsuttiin jäseniä ja henkilökuntaa kaikista kolmesta klubitalosta. Jäsenet olivat aktiivisia osallistujia ja toiminnan kehittäjiä. Osa jäsenistä oli mukana kaikissa työpajoissa ja kulki näin mukana koko kehittämisen prosessin ajan. Osallistuminen oli klubitalojen toimintaperiaatteiden mukaisesti ilmaista ja täysin vapaaehtoista. Työpajoissa tarjottiin osallistujille syötävää ja juotavaa.

## 9.2 Työpajojen sisällöt

Ensimmäisessä yhteiskehittämisen työpajassa kuulumme palveluntuottajan (klubitalojen palveluesimies ja vastaava työhönvalmentaja) ja klubitalon jäsenten toiveita ja ajatuksia koskien sitä, mitä uudelta työ- ja opintoyksiköltä odotetaan ja toivotaan. Ensimmäisessä tapaamisessa pohdimme työ- ja opintoyksikön nykytilannetta ja kehittämistä kokonaisuudessaan.

Toiseen yhteiskehittämisen työpajaan osallistui Klubitalo Pönkän jäseniä ja työ- ja opintoyksikön nimetty vastuutyöntekijä. Mukaan saivat halutessaan tulla myös muut yksikön toiminnasta kiinnostuneet työntekijät. Työpaja oli avoin kaikille, siihen osallistui seitsemän jäsentä ja yksi työntekijä. Työpajassa toteutettiin palvelusafaria, jonka avulla etsimme yhdessä tietoa siitä, millaista toimintaa muissa klubitaloissa jo on ja pohdimme, olisiko se toivottavaa myös Pönkässä. Pohdimme myös yhdessä keskustellen, miten toimintaa voisi soveltaa ja toteuttaa Pönkässä. Tutustuimme muiden talojen nettisivuihin sekä selvitimme, miten vastaavaa toimintaa on toteutettu muualla. Otimme myös sähköpostitse yhteyttä toisiin taloihin ja kysyimme vinkkejä. Tutustuimme yhteistyötahojen toimintaan ja etsimme tietoa siitä, mitä sellaista valmista toimintaa löytyy muualta, johon klubitalon jäsenet voisivat osallistua. Millaista toimintaa kaivataan? Voisiko jotakin toimintaa toteuttaa yhteistyössä muiden tahojen kanssa? Keskustelimme myös siitä, millaista tukea jäsenet toivoisivat työllistymiseensä sekä klubitalosta että sen sisältämästä työ- ja opintoyksiköstä. Työpajassa käytettiin yhtenä menetelmänä aivorihtä.

Kolmannessa ja neljännessä yhteiskehittämisen työpajassa ideoitua toimintaa vietiin käytäntöön. Ne toteutettiin talolla toimivassa työ- ja opintoyksikössä sen sovittuna toiminta-aikana. Kolmanteen työpajaan osallistui kuusi talon jäsentä ja opinnäytetyön tekijät. Työpajassa selvitimme, miten esitetyt toiveet työ- ja opintoyksikön toiminnasta ja klubitalolta saatavista palveluista voisivat toteutua käytännössä. Kirjasimme konkreettisia työtehtäviä ja toimia ylös paperille vuosikelloa hahmotellen. Rajasimme ja ryhmittelimme syntyneitä ideoita, kävimme keskustelua keskeisimmistä kehittämisideoista ja laadimme toimintasuunnitelmaa tulevaisuuden kehittämisideoille. Sovimme työ- ja opintoyksikön toiminnalle tulevaisuuden aikataulun. Neljäs työpaja toteutettiin niin ikään talon toiminnan sisällä, työ- ja opintoyksikön toiminta-aikana. Sen aikana tehtiin ja suunniteltiin yksikköön tarvittavia hankintoja sekä laadittiin alustava työnjakotaulu. Mukana oli viisi jäsentä ja kaksi talon työntekijää, joista toinen on tämän opinnäytetyön tekijä.

Yhteiskehittämisen viides työpaja toteutettiin klubitalo Pönkän ilta-aukioloaikana. Mukana oli opinnäytetyön tekijöiden lisäksi 14 jäsentä ja kaksi talon työntekijää. Työpajassa kertosimme jo aiemmin tehtyä; sitä missä ollaan menossa ja sitä, mitä oli tarkoitus tulevaisuudessa tehdä. Mukana oli uusia jäseniä ja henkilökuntaa, jotka eivät olleet olleet aiemmin mukana yhteiskehittämisessä. Keskustelun tukena oli etukäteen laadittu diaesitys siitä, mitä on jo tehty ja mihin ollaan suuntaamassa. Työpajassa käytiin yhteisesti läpi jäsenten ja työntekijöiden kokemuksia toiminnan aloituksesta, ideoitiin uutta kerätyn kokemuksen pohjalta ja tehtiin yhteinen suunnitelma kehittämisideoiden työstämisen suhteen.

Yhteiskehittämisen kuudes työpaja toteutettiin muualla kuin klubitalon omissa tiloissa. Varasimme työpajaa varten rantamökin Haukiputaalta, jonne matkattiin henkilöautoilla. Mukana oli hyvät eväät ja tarkoitus oli kehittää työpajaa rennosti makkarapaiston lomassa. Mukana oli opinnäytetyön tekijöiden lisäksi kuusi jäsentä, yksi henkilökohtainen avustaja ja kaksi työntekijää. Työpajassa työstettiin konkreettisia kehittämisideoita eteenpäin.

Seitsemännen yhteiskehittämisen työpajan järjestimme siten, että mukana oli Oulun lisäksi myös jäseniä ja henkilökuntaa Rovaniemen ja Kajaanin klubitaloista. Työpaja järjestettiin Nuorten Ystävien keskustuimistolla. Työpajaan osallistui yhteensä 20 henkilöä. Työpajassa esiteltiin kehittämistyön tuloksia, pohdittiin ja arvioitiin niitä sekä ideoitiin yhteistyön mahdollisuuksia.

# YHTEISTUTKIMISEN JA -KEHITTÄMISEN TYÖPAJATYÖSKENTELYÄ VALOKUVINA



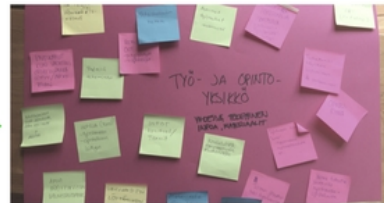
Aivoriihi ▶

◀ Työnjakotaulun hahmottelua

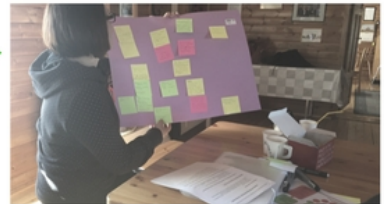


◀ Vuosikellon työstöä

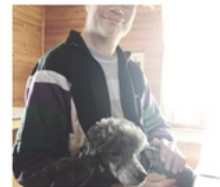
Ideoiden keruuta ▶



Ideoiden pohtimista ▶



◀ Makkaraa ja nuotiointia



Viimeisen työpajan ryhmäselfie ▶



▶ Rapsutuksia ja lämpöä

KUVA 1. Yhteiskehittämisen ja -tutkimisen työpajatyöskentelyä valokuvina.

"Voi lähteä niitten omien voimavarojen mukkaan, turvallisn, pienin askelin"

**JÄSENTEN TYÖLLISTYMISEN TUKEMINEN NUORTEN YSTÄVIEN KLUBITALOISSA**

KAIKKIEN  
KLUBITALOJEN  
YHTEINEN

## **YHTEISKEHITTÄMISEN TYÖPAJA**

**TO 5.10. KLO 9 - 11.30  
NY:N KESKUSTOIMISTOLLA**

Voit osallistua joko paikan päällä tai etäyhteyksin. Tärkeää on, että joka talolta mukana olisi vähintään yksi jäsen-työntekijä -edustus!

**LAHJA LEIVISKÄ & ANNE SANTANIEMI**

**SOSIAALIALAN KEHITTÄMINEN JA  
JOHTAMINEN, YAMK-OPINNÄYTETYÖ**

Tarjotaankohan siellä  
mitään syötävää?

**MITÄ ON TEHTY?**

**MIKSI ON TEHTY?**

**MITÄ ON POHDITTU?**

**POHDITAAN YHDESSÄ LISÄÄ!**

**Tule mukaan  
kuulemaan ja  
kehittämään!**

KUVA 2. Kaikille taloille lähetetty kutsu viimeiseen yhteiseen työpajaan.

## 10 YHTEISKEHITTÄMISEN TYÖPAJOJEN TULOKSET

Käytimme työpajojen tulosten käsittelyyn aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sen tarkoituksena on ollut tiivistää hajanainen aineisto selkeäksi kokonaisuudeksi. Olemme pelkistäneet, ryhmitelleet sekä luoneet teoreettisia käsitteitä, joiden kautta on tiivistetty ja selkeytetty työpajojen antia.

Laadullisissa tutkimuksissa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä voidaan käyttää perusanalyysi –menetelmänä. Sisällönanalyysillä pyritään rakentamaan teoreettinen kokonaisuus tutkimusaineiston pohjalta. Aiemmin tehdyillä tiedoilla, teorioilla tai havainnoinnilla ei pitäisi olla merkitystä analyysin tekemisvaiheessa tai tuloksissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-95.) Analyysi siis pohjautuu käytettävään aineistoon ja on näin aineistolähtöistä.

Tuomi ja Sarajärvi (2009) kertovat sisällönanalyysin pyrkivän selkeään ja tiiviiseen kuvaan tutkittavasta aiheesta. Sisällönanalyysissä aineistoa tiivistetään käsittelemällä aineistoa kolmen eri vaiheen läpi, eli pelkistäen (redusoiden), ryhmitellen (klusteroiden) ja luoden teoreettisia käsitteitä (abstrahoiden). Analyysia aloittaessa tutkijan on määriteltävä analyysiyksikkö, joka voi olla esim. yksi sana, lause tai ajatuskokonaisuus. Pelkistäminen karsii tutkimuksen näkökulmasta pois epäolennaista, eli aineistoa pilkotaan osiin ja tiivistetään, mikä voi konkreettisesti tapahtua esim. alleviivaamalla erivärisillä kynillä ja kirjoittamalla esiin nostetut ilmaukset erilliselle paperille. Ryhmitteilyllä pyritään aineiston tiivistämiseen selkeästi ja johdonmukaisesti. Siinä analyysiyksiköitä luokitellaan eroavuuksien ja samankaltaisuuksien mukaan sekä luokkien sisältökäsitteet yhdistetään luokkaa kuvaaviksi nimiksi. Näin aineisto tiivistyy pienemmäksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 193, 105-112.)

Työpajojen ideointi ja kehittämistyö analysoitiin edellä kuvatun Tuomi ja Sarajärven (2009, 109) sisällönanalyysin vaiheita käyttäen. Aloitimme analysoinnin tarkastelemalla työpajoista kirjoitettuja muistioita, joihin työpajoissa koottiin yhteisesti ideoita ja ajatuksia sen toiminnan kehittämiseksi. Tarkastelun pohjalta redusoimme, eli pelkistimme sisältöä muodostamalla asiasanoja aineistosta. Tämän jälkeen ryhmitelimme sisältöä etsien pelkistetyistä ilmauksista yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. Yhteneväisyydet ryhmiteltiin ja nimettiin alaluokiksi. Tämän jälkeen erottelimme tutkimuksen kannalta oleellista, josta muodostui teoreettinen käsitteistö, eli pääluokat. Jatkoimme yhdistelemällä luokkia niin pitkälle kuin mahdollista, jotta muodostui tutkimuskysymyksiä kuvaava käsitteellinen vastaus. Tuomi & Sarajärven (2009, 111-113) mukaan tutkija muodostaa teoreettisia



käsitteitä, joista hän tekee johtopäätökset. Näin lisätään ymmärrystä siitä, millaisia merkityksiä tutkittavat antavat asioille. Käsitteitä yhdistetään ja lopulta muodostuu käsitteellinen vastaus tutkimustehtävään. Seuraavassa kuvaamme pää- ja alaluokkien synnyn (kuvio 17).



KUVIO 17. Pääluokkien muodostuminen.



Työpajojen aineiston sisällönanalyysin tuloksena muodostui kolme pääluokkaa, joita esitämme yläluokkina: Työ- ja opintoyksikön käytännön toiminta, työnantajayhteistyö ja oppilaitosyhteistyö. Työpajojen tulosten ja jo aiemmin tehtyjen haastattelujen tulosten perusteella jaettiin työpajoissa aloitettu kehittämisideoiden työstäminen näiden yläluokkien alle.

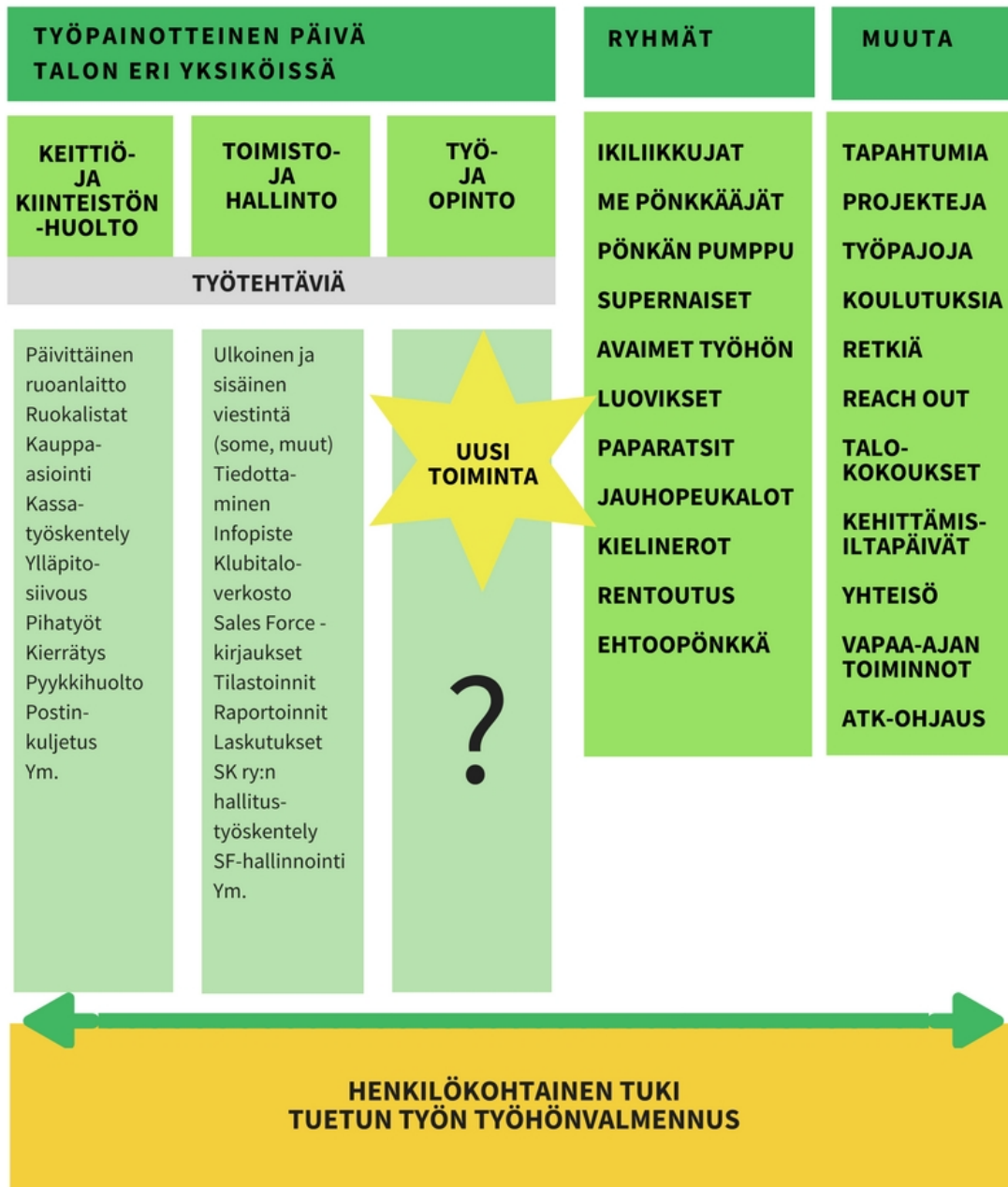
## **10.1 Työ- ja opintoyksikön käytännön toiminta**

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti muodostuneen Työ- ja opintoyksikön (TOY) käytännön toiminta –yläluokan alle asetettiin kolme eri alaluokkaa ja kehittämistehtävää: yksikön roolin selkeyttäminen klubitalossa, vuosikellon rakentaminen sekä muut kehittämisideat tulevaisuudelle.

### **10.1.1 Työ- ja opintoyksikön roolin selkeyttäminen klubitalossa**

Työ- ja opintoyksikkö on uusi kokonaisuus Klubitalo Pönkän toiminnassa. Seuraavalla kuviolla (18) pyrittiin selkeyttämään sen paikkaa suhteessa muihin yksiköihin ja suhteessa kaikkeen muuhun klubitalon toimintaan.

# KILUBITALO PÖNKÄN TOIMINTA



KUVIO 18. Työ- ja opintoyksikön (TOY) roolin selkeyttäminen klubitalossa. Roolin selkeyttäminen suhteessa klubitalon muuhun toimintaan.

Klubitalon muu toiminta muodostuu klubitalon kahdesta muusta työyksiköstä ja työpainotteisesta päivästä klubitalon töissä näissä yksiköissä. Muuhun toimintaan kuuluvat myös talon erilaiset ryh-

mät. Lisäksi klubitalossa järjestetään erilaisia juhlia, projekteja ja muuta toimintaa. Talon työhönvalmentajat antavat henkilökohtaista tukea ja ohjausta yksilöllisiin tarpeisiin sekä tekevät työhönvalmennusta tuetun työllistymisen periaatteiden mukaisesti.

Roolia selkeytettiin lisää yhteistutkimisen työpajassa aivoriihi-työskentelyllä. Aivoriihen pohdintojen perusteella laadittiin seuraava kuvio 19, jolla pyritään avaamaan Työ- ja opintoyksikön roolia suhteessa oman työhönvalmentajan ja Avaimet työhön –kurssin sisältöihin.



KUVIO 19. Alaluokka 1 Työ- ja opintoyksikön roolin selkeyttäminen. Roolia selkeytetään suhteessa oman työhönvalmentajan ja Avaimet työhön –kurssin sisältöihin ja toimintaan.

Työ- ja opintoyksikön roolia pohdittaessa se todettiin yhdessä tekemisen paikaksi, johon voi tulla mukaan kuka tahansa jäsen. Myös ne jäsenet, jotka eivät itse ole suuntaamassa työelämään, voivat työskennellä työ- ja opintoyksikössä. Työ- ja opintoyksikkö on yksi talon yksiköistä, jossa tehdään klubitalon arkisia töitä. Siellä on oma työnjako aamuisin klo 9.00. Yksikön työtehtäviin kuuluvat mm. koulutusten, infojen, teemapäivien järjestäminen, työpaikkojen yleinen haku, tiedonhankinta tapahtumista ja täydentävän tiedon hankkiminen esim. työnhausta. Työtehtäviä on avattu tarkemmin myöhemmin tässä luvussa. Työ- ja opintoyksikkö ei ole paikka, josta voi tulla ”hakemaan työhönvalmentajalta yksilöllistä työnhakupalvelua” ja jossa työhönvalmentaja ottaa vastaan jäseniä kuin liukuhihnalta perätysten. Se on enemmänkin yhdessä tekemisen paikka, jossa ohjaajana ja työparina voi toimia työntekijän sijasta myös toinen jäsen. Yksilölliset ohjaukset ja tavoitekeskustelut sovitaan erikseen oman työhönvalmentajan kanssa.

Oma työhönvalmentaja on se henkilö, joka on parhaiten perillä jäsenen tulevaisuuden suunnitelmista. Oma työhönvalmentaja tukee jäsentä yksilöllisesti ja häneltä saa henkilökohtaista tukea esim. työhakusuunnitelmien tekemiseen. Oman työhönvalmentajan kanssa voi halutessaan käydä säännöllisiä tavoitekeskusteluja ja tarkastaa niiden saavuttamista. Oma työhönvalmentaja toimii jäsenen verkostoissa ja lähtee mukaan palaveriin, jos jäsen niin haluaa. Hänellä on käsitys jäsenen toimintakyvystä, osaamisesta ja tulevaisuudensuunnitelmista. Jäsen kääntyy aina ensimmäisenä oman työhönvalmentajan puoleen suunnitelmia tehdessä tai tavoitteita tarkasteltaessa.

Avaimet työhön –kurssia pohdittaessa se miellettiin työ- ja opintoyksikön toiminnan alle siten, että se on yksi yksikön järjestämistä kursseista ja koulutuksista. Avaimet työhön –kurssi suunniteltiin pidettäväksi neljä kertaa vuodessa, kaksi kurssia syksyllä ja kaksi keväällä. Sen sisältöjä tulee avata tarkemmin ja avoimemmin nähtäville myös ilmoitustaululle, jotta kaikki tietävät, mitä milloinkin tapahtuu. Jos jäsen ei pääse mukaan jollekin kerralle, voi hän hankkia sillä kerralla saadun tiedon työ- ja opintoyksiköstä tai halutessaan osallistua seuraavan kurssin kerralle, jolloin tuota asiaa käsitellään. Aikataulun ja päivämäärän hän voi tarkistaa ilmoitustaululta tai internetistä. Työ- ja opintoyksiköstä löytyy se informaatio, jota kurssilla käsitellään. Yhteistyö ja tiedonkulku Avaimet työhön –kurssin vastuutyöntekijän ja työ- ja opintoyksikön vastuutyöntekijän välillä on tässä ensiarvoisen tärkeää.

Erittäin tärkeänä pidettiin tiedonkulkua näiden kolmen eri toiminnon välillä. Tiedonkulku on ensisijaisesti jäsenen omalla vastuulla, mutta seuraavat asiat huomioiden sitä voidaan tehostaa muu-

toinkin. Työ- ja opintoyksikössä tulisi aina olla ajantasainen tieto opiskelemissa/ työelämässä olevista jäsenistä ja aktiivisesti työtä hakevista jäsenistä. Tämä varmistetaan sillä, että työ- ja opintoyksikkö huolehtii seinälle kuukausittain ajantasaiset tiedot jatkoluttuneista jäsenistä Sales Forcen (klubitalojen jäsenten kävijätilastointijärjestelmä) avulla. Samoin työ- ja opintoyksikössä on lista aktiivisesti työelämään hakeutuvista jäsenistä, jolloin se kykenee kohdistamaan työpaikkakäyntejä ja –hakuja suoraan niille jäsenille, jotka ovat aktiivisesti työelämään suuntaamassa. Koettiin, että oma työhönvalmentaja on aina se, joka tietää parhaiten jäsenen tavoitteet ja tulevaisuudensuunnitelmat ja jolta jäsen saa henkilökohtaista tukea jatkoluttumiseen. Oman työhönvalmentajan tulisi informoida työ- ja opintoyksikköä jäsenen kanssa hänen työnhakuasioissaan, jotta ne voidaan huomioida esim. koulutusten suunnittelussa. Avaimet työhön –kurssilla tehdyistä suunnitelmista tulee aina informoida omaa työhönvalmentajaa.

Työ- ja opintoyksikön toiminta on vielä uutta ja sen rooli klubitalossa on vielä selkeytymättä. Tiedonkulun yhteydessä keskusteluun nousi myös se, että talokokouksessa olisi hyvä viikoittain käydä läpi niitä asioita, joita työ- ja opintoyksikössä on tehty ja joita on suunniteltu. Talokokoukseen voisi esim. nostaa ”viikon työpaikkavinkin” säännölliseksi aiheeksi. Näin yksikön toiminnasta saataisiin avoimempaa ja tieto kulkisi paremmin.

### **10.1.2 Vuosikellon rakentaminen ja työtehtävien avaaminen**

Työ- ja opintoyksikön vuosikelloa rakennettiin ja pohdittiin monessa eri työpajassa. Koettiin, että yksikkö tarvitsee raameja, joiden sisällä sen toimintaa on helpompi suunnitella. Vuosikelloon koottiin lopulta eri vuodenaikoina toistuvia tapahtumia, asioita, kurseja, koulutuksia, joihin yksikön tehtävä on reagoida. Vuosikelloon merkittiin asioita, joita on jo nyt toistuvasti tehty samoina ajankohdina ja lisäksi sinne merkittiin Avaimet työhön –kurssin aikataulu. Vuosikellon työstämisen yhteydessä koottiin muita säännöllisesti toistuvia (esim. kerran kuussa) yksikön työtehtäviä. Vuosikellon ei ole tarkoitus pysyä samanlaisena ja muuttumattomana vaan sen työstäminen on tarkoitus jatkaa arjen lomassa niin, että se palvelee parhaiten jäsenten tarpeita myös tulevaisuudessa. Vuosikello ja työtehtävät on esitelty kuvioissa 20 ja 21.



## TYÖ- JA OPINTOYKSIKÖN VUOSIKELLO

### SYYSKAUSI

#### KOULUTUKSET JA KURSSIT

- \* Syys-lokakuu: Avaimet työhön -kurssi 1
- \* Marras-tammikuu: Avaimet työhön kurssi 2
- \* Työelämältä työssäkäyville tai työelämään haluaville jäsenille

#### MUUTA

- \* Vuosittaisen lyhytkoulutuksen järjestäminen (hygieniapassi, työturvallisuus, EA, Muutoksen avaimet -kurssi, tms.)
- \* Tuoreen kurssi- ja muun materiaalin hankinta (esim. kansalaisopistot, avoim amk, yliopisto)
- \* Koulutus- ja työelämätaphtumiin osallistuminen (mm. Eteenpäin messut)

### TALVIKAUSI

TOYn kehittämispäivä (suunnitelmat, kyselyt, toiveiden kartoitus, aikataulut ja toiminta keväälle)

#### KOULUTUKSET JA KURSSIT

- \* Tammi-maaliskuu: Avaimet työhön -kurssi 3

#### MUUTA

- Helmikuu: ammatinvalintatestaukset opon kanssa
- Yhteishakuun valmistautuminen
- \* koulutus- ja oppilaitosesitteiden päivittäminen, uusien tilaus ja hankinta
- \* teemapäivät
- \* Tiedotus
- Tammi-toukokuu: teemapäivät kesätöiden hakuun

### KESÄKAUSI

- \* Kesäkuu: Unelmakeidas -kurssi 2 päivää
- \* Elokuu: Työ- ja opintoyksikön kehittämispäivä (syykauden infojen ja koulutusten suunnittelu, kysely, aikataulut, yksikön muun toiminnan suunnittelu)

### KEVÄTKAUSI

#### KOULUTUKSET JA KURSSIT

- \* Maalis-toukokuu: Avaimet työhön -kurssi 4
- \* Työelämältä työssäkäyville tai työhön haluaville jäsenille

#### MUUTA

- \* Yhteishakuun tukea, teemapäiviä, tiedotusta
- \* Muihin kouluihin haun tukea
- \* Huhtikuu: Job Shadow Day, koordinointi
- \* Oppilaitos/ työpaikkavierailuja toiveiden ja tarpeiden mukaan
- \* Kesän toiminnan selvittäminen: vapaaehtosityö, tapahtumat, mitä kesällä voi tehdä?

KUVIO 20. Alaluokka 1, Työ- ja opintoyksikön vuosikello. Vuosikelloon koottiin eri vuodenaikoina tapahtuvia, säännöllisiä toimintoja, joihin yksikössä olisi hyvä vastata.



## TYÖ- JA OPINTOYKSIKÖN TYÖTEHTÄVIÄ

Päivittäiset ja säännöllisesti  
toistuvat

### ELI OIKEASTAAN...

TIEDUSTELU,  
SEURAAMINEN,  
SUUNNITTELU,  
SOPIMINEN,  
JÄRJESTELY,  
TIEDOTTAMINEN  
JA  
TOTEUTUS!



### INFOJEN JÄRJESTÄMINEN

OPINTORYHMÄ

TYÖELÄMÄILLAT

AVOIMET TYÖPAIKAT

ALUEEN REKRY- JA  
OPISKELUTAPAHTUMAT

AKTIIVINEN TIEDONHAKU ALUEEN  
KOULUTUKSISTA JA TAPAHTUMISTA

TYÖNHAKUMATERIAALIN PÄIVITYS

TUTUSTUMISET OPPILAITOKSIIN JA  
YRITYKSIIN TOIVEIDEN MUKAAN

AJANTASAINEN TIETO TYÖELÄMÄÄN  
AKTIIVISESTI HALUAVISTA  
JÄSENISTÄ

AJANTASAINEN TIETO TYÖELÄMÄSSÄ/  
OPISKELEMASSA OLEVISTA  
JÄSENISTÄ

TIEDOTUS TOIMINNASTA  
TALOKOKOUKSESSA VIIKOTTAIN -  
Esim. viikon työpaikkavinkki!

REACH OUT -TOIMINTA - Erityisesti  
työelämässä ja opiskelemassa  
olevat jäsenet

KUVIO 21. Alaluokka 1, Työ- ja opintoyksikön vuosikello. Vuosikellon rinnalle koottiin muita päivittäisiä tai säännöllisesti toistuvia työtehtäviä.

### 10.1.3 Muut kehittämisideat tulevaisuudelle

Pidettyjen työpajojen pohjalta koottiin toiveita ja tarpeita esim. infojen ja koulutusten sisällöistä sekä yksikön muun toiminnan osalta irtonaisia, mutta tärkeitä, asioita seuraavaan kuvioon 22. Tärkeänä pidettiin sen muistamista, että jatkopoluttumista on myös vapaaehtoistyöhön suuntaaminen ja muut kuin tutkintoon johtavat kurssit. Kaikki jäsenet eivät tavoittele kokopäiväopiskelua tai palkkatyötä ja on tärkeää huomioida myös muut vaihtoehdot. Toivottiin myös, että yksikkö saataisi toimimaan useampana päivänä viikossa, ellei jopa kaikkina päivinä, kuten talon muutkin yksiköt. Työelämässä olevien jäsenten tukeminen ja opintojen tukeminen tai opiskelemaan lähtevien jäsenten tukeminen nousi tärkeänä alueena ja koettiin, että siihen täytyy panostaa jatkossa enemmän. Nämä nousevat tarkemmin esiin seuraavien otsikoiden alla. Vertaistuen entistä aktiivisempi käyttö ja jäsenten vastuunottaminen toiminnasta puhututti myös.

Lisäksi pohdittiin, olisiko yksikön toiminta jaettu erikseen työelämään pohjautuviin toimintoihin ja toisaalta opiskeluun pohjautuviin toimintoihin, ikään kuin teemapäiviä. Yksikölle suunniteltiin omia kehittämis- ja suunnittelupäiviä pidettäväksi kaksi kertaa vuodessa, kevät- ja syyskaudella.



# TYÖ- JA OPINTOYKSIKÖN KÄYTÄNNÖN TOIMINTA

## KONKREETTISET TOIMET NYT

- Vuosikello TOY:n toiminnalle
- TOY:n roolin selkeyttäminen
- Käytännön toiminnan selkeyttäminen

## TULEVAISUUS

*Toiveita ja ideoita*

### INFO- JA KOULUTUSTOIVEITA:

- Vertaisinfot
- Muiden toimijoiden ja järjestöjen esittely
- Mielen terveyden ja terveyden ylläpitäminen
- Mielen terveyden ensiapu
- Lyhytkoulutuksia mm. EA1, EA kertauskurssi, hygieniaosaaminen, työturvallisuus ja alkusammutus
- Voimavaravalmennus
- Unelmakeidas ja Muutoksen avaimet -koulutuksia
- Vuorovaikutus ja esiintymistyöpaja
- Hyvinvointi ja itsetuntemus

### MUITA TOIVEITA:

- TOY:n toiminta useampana päivänä viikossa
- Ajantasainen tieto työelämässä ja opiskelemissa olevista/pyrkivistä jäsenistä
- Yksikön omat suunnittelu- ja kehittämispäivät 2krt/vuosi

### TIEDOTTAMINEN:

- Säännöllinen ajankohtaisen tiedon jakaminen, esim. ilmoitustaululle ja fb-ryhmään
- TOY:n kuulumiset viikottain talokokoukseen, esim. viikon työpaikkavinkki

KUVIO 22. Alaluokka 1, Muut kehittämisideat tulevaisuudelle.

## 10.2 Työnantajayhteistyön kehittäminen

Työnantajayhteistyön kehittäminen oli yksi aineiston yläluokista. Se jaettiin sisällön analyysin mukaan kahteen osaan työnantajayhteistyön lisäämiseen ja muihin työllistymisen tukemiseen liittyviin

konkreettisiin asioihin. Työnantajayhteistyön lisäämiseksi ja helpottamiseksi sekä klubitalotoiminnan markkinoimiseksi päätettiin laatia esite työnantajille.

### **10.2.1 Työnantajille suunnattu esite**

Työnantajille suunnatun esitteen tarve lähti jäsenten toiveista saada työkaluja työnantajien kiinnostuksen herättämiseksi osatyökykyisten työvoimapotentiaalia kohtaan sekä työntekijöiltä nousseesta ajatuksesta, että klubitalotoiminta ja klubitalojen jäsenten työllistymiseen liittyvät asiat ovat työnantajille vielä suhteellisen tuntemattomia. Esitteen myötä pyritään hälventämään mahdollisia ennakkoluuloja osatyökykyisen työllistymiseen liittyen ja nostetaan esille niitä voimavaroja ja mahdollisuuksia, joita klubitalon jäsen voi saada klubitalotoiminnasta. Esitteen tavoitteena on myös avata keinovalikoimaa, joka työllistämisen tukena on käytettävissä, kuten työharjoittelu, työkokeilu ja oppisopimus. Myös työhönvalmentajan tarjoaman tuen mahdollisuudet ovat monelle työnantajalle vieraita, joten tämän tietämyksen lisääminen on esitteen keskeinen tavoite.

Työantajaesitettä työstettiin yhteistyössä Klubitalo Pönkän jäsenten, työhönvalmentajien sekä opinnäytetyön tekijöiden kanssa. Esitteen työstäminen alkoi kohderyhmän haastatteluilla. Pohjatiedon saamiseksi haastattelimme viittä klubitalo Pönkän jäsentä, kuutta esimiesasemassa olevaa työnantajan edustajaa eri aloilta sekä Nuorten Ystävien Työetsivä -hankkeen työhönvalmentajaa, jolla on pitkä kokemus osatyökykyisten työllistymisen tukemisesta. Haastattelujen kautta selvitimme eri tahojen asiantuntijoiden näkemyksiä osatyökykyisten henkilöiden työllistämiseen liittyen ja klubitalotoiminnan vahvuuksia työllistymisen tukemisessa.

Jäsenten haastatteluissa kysyimme, miten klubitalotoiminta edistää työvalmiuksia ja työssä selviytymistä ja mitä asioita jäsenet haluaisivat klubitalotoiminnasta mainostettavan työnantajille. Työnantajien haastattelujen kautta selvitimme, miten työnantajat suhtautuvat osatyökykyisen henkilön ja esimerkiksi eläkkeellä olevan työnhakijan palkkaamiseen. Kysyimme lisäksi, miten tuttua klubitalotoiminta työnantajille oli ja minkälaisia ennakkotietoja heillä oli klubitalon työhönvalmentajan tarjoamasta tuesta. Työhönvalmentajan haastattelun kautta kuulumme käytännön vinkkejä ja esimerkkejä työhönvalmentajan työstä sekä mahdollisuuksista tukea työntekijää, työnantajaa ja koko työyhteisöä.

Jäsenten haastatteluissa nousi esille klubitalon tärkeä rooli työkyvyn ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Jäsenten osallisuus klubitalolla antaa hyvät valmiudet siirtyä työelämään ja työhönvalmentajan tuki myös työelämään siirryttäessä koettiin tärkeäksi. Jäsenet toivoivat, että työnantajille korostetaan jäsenten monenlaista osaamista ja koulutusta sekä työnhakijoiden motivaatiota ja tunnollisuutta.

Työnantajien haastatteluissa korostui, että tietämys osatyökykyisten työllistämisestä, klubitalotoiminnasta tai työhönvalmentajan tuesta on vähäistä. Ennakkoluuloja osatyökykyisen palkkaamiseen nousi esille jonkin verran, mutta ennakkoluulojen taustalla oli poikkeuksetta tietämättömyys, ei käytännön kokemusten kautta syntynyt negatiivinen kuva. Työntekijät joilla oli kokemuksia osatyökykyisten palkkaamisesta, suhtautuivat asiaan myönteisimmin. Työnantajat toivoivat ennen kaikkea avoimuutta työnhakijan, työnantajan ja koko työyhteisön välillä. Työhönvalmentajan tuki koettiin erittäin hyödylliseksi ja tärkeäksi ja sen koettiin madaltavan kynnystä osatyökykyisen palkkaamiseen.

Lisäksi kysyimme kaikilta haastateltavilta mielipidettä työnantajaesitteen ulkonäöstä, sisällöstä ja muodosta. Esitteen ulkonäön suhteen toiveet olivat suurelta osin yhteneviä kaikkien haastateltavien kesken. Esitteestä toivottiin selkeää, helppolukuista ja riittävän lyhyttä. Paperisen version lisäksi toivottiin sähköistä versiota, joka pystytään liittämään esimerkiksi sähköpostin mukaan.

KLUBITALON  
TYÖHÖNVALMENTAJA TUKEE  
KAIKISSA TYÖLLISTYMISEEN  
LIITTYVISSÄ ASIOISSA

**Työhönvalmentaja:**

On tukena sekä työnantajalle että työntekijälle.

Työhönvalmentaja voi olla apuna esim. työn räätälöinnissä, työsopimuksen ja erilaisten tukihakemusten laatimisessa sekä työhön perehdyttämisessä ja mahdollisten käytännön haasteiden ratkaisemisessa työsuhteen aikana.

Työhönvalmentaja tuntee työnhakijan osaamisen ja vahvuudet. On kaikkien etu, että työ ja tekijän osaaminen kohtaavat.

Tuelle ei ole minimi- tai maksimiamiaa. Tukea tarjotaan aina tarpeiden mukaan.

Työhönvalmentajan tuki on työnantajalle täysin ilmaista.

**OTA OPPIA OLAVISTA!**

"Toimin ennen yrittäjänä 15 vuoden ajan. Yritykseni työllisti itseni lisäksi myös muita työntekijöitä. Sairastumiseni myötä jäin työttömäksi. Nyt olen eläkkeellä ja olen aktiivisesti klubitalon toiminnassa mukana, työskentelemään pääsääntöisesti klubitalon toimisto- ja hallintoyksikössä. Lisäksi teen palkkatöitä osa-aikaisesti kolmena päivän viikossa toimistotehtävissä. Elämä yllättää joskus, mutta onneksi on olemassa monenlaisia vaihtoehtoja jatkaa eteenpäin." Pentti, 47v

"It-alan yrityksemme työllistää noin 20 henkeä. Saimme palkkalistoillemme Klubitalo Pönkän kautta innostuneen työntekijän. Pentin tehtäviin kuuluu mm. postitus, avustavat toimistotehtävät sekä infopisteen hoitaminen. Pentti hoitaa työnsä tunnollisesti ja jakaa positiivista asennettaan koko työyhteisöön. Työhönvalmentajan kanssa tehtävä yhteistyö on ollut mutkatonta ja toimivaa." Olavi, työnantaja



**HEI TYÖNANTAJA!**

Onko työpaikallasi tarvetta motivoituneelle, tunnolliselle, vastuuntuntoiselle ja osaavalle tekijälle? Entä jos tällaisen taiturin palkkaamiseen voisit lisäksi saada **rahallista tukea**, sopia hänen **työaikansa joustavasti** ja jonka taustatukena toimivan **työhönvalmentajan konsultointi** olisi maksutta myös sinun käytössäsi?

*Tämä kaikki on vain yhden puhelinsoiton päässä - Klubitalo Pönkän osaajat palveluksessanne!*



**Oma työhönvalmentajani:**

p. \_\_\_\_\_  
etunimi.sukunimi@nuortenystavat.fi

**LISÄTIETOJA:**

Nuorten Ystävien Klubitalo Pönkkä  
Saunaranta 12, 90100 Oulu  
<http://www.nuortenystavienklubitalot.fi>  
<http://www.suomenklubitalot.fi>

**MIKSI PALKATA  
OSATYÖKYKYINEN?**

Osatyökykyisillä on suuri motivaatio ja innostus työntekoon (Työterveyslaitoksen tutkimus).

Osatyökykyisissä piilee käyttämätöntä työvoimapotentiaalia.

Työyhteisön moninaisuus tuo yhteisöllisyyttä ja myönteistä työilmapiiriä. Hyvä työnteon asenne tarttuu usein koko työyhteisöön.

Tiedostavat asiakkaat suosivat yrityksiä, jotka toimivat eettisesti ja kantavat yhteiskuntavastuuta.

Työolojen mukauttamiseen ja osatyökykyisen palkkaamiseen voit saada rahallista tukea, esim. palkkatukea ja työolosuhteiden järjestelytukea.



OIKEASSA TYÖSSÄ  
OSATYÖKYKYINEN  
ON TÄYSI KYMPPI!

**MATKALLA KOHTI  
PALKKATYÖTÄ ON MYÖS  
ERILAISIA VAIHTOEHTOJA**

**1) Työharjoittelu**

Työnantajana tutustut työharjoittelijaan, josta voit myöhemmin rekrytoida talon tavat tuntevan työntekijän.

Työharjoittelusopimus on mahdollista tehdä myös pienille viikkotuntimäärille.

Työntekijälle maksetaan työsuusrahaa harjoittelun ajalta. Korvaus on neuvoteltavissa ja tuen suuruus on maksimissaan 12e/työpäivä.

Nuorten Ystävien oma työharjoittelusopimus eläkkeen tai kuntoutustuen saajille.

**2) Työkokeilu**

Työkokeiluun osallistuja tutustuu ammatteihin ja työympäristöön käytännössä.

Työkokeilu ei ole työsuhte, joten sen ajalta ei makseta palkkaa.

TE-toimiston tai Kelan sopimuksella.

**3) Oppisopimus**

Oppisopimuskoulutuksessa pääosa osaamisesta hankitaan käytännön työtehtävissä työpaikalla.

Perustuu määräaikaiseen työsuopimukseen. Työnantaja maksaa opiskelijalle työsuopimuksen mukaista palkkaa.

Työnantajalle maksetaan kulukorvausta työpaikalla annettavasta ohjauksesta. Tämän lisäksi voit saada palkkatukea oppisopimuksella palkkaamiseen.

**TEE HYVÄ  
PÄÄTÖS:  
Rekrytoi  
pönkkäläinen!**

**KUVIO 23. Työnantajille suunnatun esitteen hahmotelma ja prototyyppi.**

Haastatteluaineiston pohjalta esitteentyöstäminen jatkui yhteiskehittämisen työpajassa, yhdessä Klubitalo Pönkän jäsenten ja työhönvalmentajien kanssa. Työpajassa hahmotelimme isoille kartongeille post-it-lappujen avulla esitteen sisältöjä, iskulauseita ja kuvitusta. Esitteen työstäminen jatkui tämän jälkeen sähköisesti Klubitalo Pönkän toimisto- ja hallintoyksikön työtehtävien yhteydessä jäsenten ja työhönvalmentajien yhteistyönä. Nyt on valmistettu esitteen hahmotelma ja pro-

tyyppi (kuvio 23), jonka pohjalta esitettä voidaan jatkotyöstää. On suunniteltu, että esitettä testataan työnantajilla talven 2017 aikana. Esitteen viimeistelyssä ja ulkoasun lopullisessa luomisessa käytetään Nuorten Ystävien viestinnän tukea.

### **10.2.2 Muita käytännön ideoita työllistymisen tukemisessa**

Työpajoissa ideoitujen toiveiden mukaan jäsenet kokivat, että tarvetta olisi myös vertaistuellisille työelämäilloille. Nämä toivottiin järjestettävän klubitalon aukioloajan ulkopuolella ilta-aikaan siten, että mukaan pääsevät ne jäsenet, jotka päivisin ovat ehkä työelämässä. Samoin mukaan voitaisiin kutsua välillä työelämän edustaja kertomaan esim. osatyökykyisen palkkaamisesta. Ryhmämuotoiset työharjoittelut ja työpaikkatutustumiset saivat myös paljon kannatusta. Esitteen lisäksi ideoitiin videomuotoista esitettä klubitalojen osajista tai internetsivujen päivittämisestä siten, että työnantaja voisi löytää sieltä helposti tietoa siitä, millaisia työnhakijoita klubitaloilta löytyy. Toivottiin tietoa eri aloilta ja mahdollisesti työnantajia tai muita työllistyneitä jäseniä kertomaan työstään. Haastattelujen tuloksissa painottui erityisesti vastuunjakaminen myös jäsenille, joten vertaistuellinen toiminta vastaisi hyvin siihen. Työnantajayhteistyöhön liittyviä tulevaisuuden suunnitelmia on kuvattu kuviossa 24.

# TYÖNANTAJAYHTEISTYÖ

## KONKREETTISET TOIMET NYT

- Työnantajaesitteen luominen

## TULEVAISUUS

*Toiveita ja ideoita*

- Työnantajaesitteen viimeistely
- Työpaikkavierailujen järjestäminen
- Vertaistuelliset työelämäillat
- Yrittäjien näkökulma osa-työkykyisen palkkaamiseen
- Eläkkeen ja työn yhteensovittaminen
- Vertaisinfot (jäsenet kertomassa työelämäkokemuksista)
- Sähköinen työnhaku (portfolio, CV, videohakemus, somen käyttö työnhaussa)
- Vapaaehtoistyön mahdollisuudet
- Kesätyön hakeminen
- Ryhmämuotoiset työharjoittelut
- Työnantajaesite videomuodossa
- Internetsivujen päivittäminen työnantajanäkökulma huomioiden
- Infoja eri aloilta: työnantajat ja/tai työllistyneet kertomassa käytännön työstä

KUVIO 24. Alaluokka 2, Muut kehittämisideat tulevaisuudelle.

### **10.3 Oppilaitosyhteistyön kehittäminen**

Oppilaitosyhteistyön lisääminen oli yksi aineiston yläluokista. Oppilaitosyhteistyö jaettiin sisällön analyysin kautta kahteen alaluokkaan, opinnollistamiseen ja opintojen tukemiseen.

#### **10.3.1 Opinnollistaminen, osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen**

Opinnollistamisen eli osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen suunnittelu aloitettiin Klubitalo Pölkässä yhteistyössä Ammattiopisto Luovin kanssa keväällä 2017. Toinen opinnäytetyön tekijöistä on ollut aktiivisesti mukana opinnollistamisen suunnittelussa ja pidetyissä yhteistyöpalaverissa. Opinnollistaminen on ammatillisen opetuksen perustutkintojen opetussuunnitelmien muuttamista klubitalon käytännön työtehtäviksi. Nyt opinnollistamisen suunnitteluvaiheessa tarkoituksena on ensin avata klubitalolla tehtäviä työtehtäviä ja tutkia, mihin tutkintoon tai tutkinnon osaan nämä kuuluvat.

Opinnollistamista on aloitettu Klubitalo Pölkässä yhteistyössä Ammattiopisto Luovin ammatillisten opettajien, opinto-ohjaajien ja tutkintovastaavien sekä klubitalojen palveluesimiehen ja työhönvalmentajien kanssa. Klubitalon työtehtävien opinnollistaminen palvelee selkeästi klubitalojen toimintaa, Ammattiopisto Luovia sekä ennen kaikkea klubitalon jäseniä. Tavoitteiden asettaminen ja niiden arviointi antavat lisäarvoa klubitalojen jäsenille ja helpottaa osaamisen tunnistamista ja tunnustamista, mikäli jäsen hakeutuu opintoihin. Ammatillisen perustutkinnon suorittaminen tapahtuu yleensä oppilaitoksessa, mutta tutkinnon suorittamiseen tarvittavaa osaamista kertyy myös klubitalon toimintaan ja työtehtäviin osallistuessa. Opinnollistaminen mahdollistaa osaamisen näkyväksi tekemisen ja ammatilliseen tutkintoon tarvittava osaamisen taso voidaan saavuttaa myös tällä tavalla. Tästä hyötyy ensisijaisesti tietysti sellainen jäsen, joka suunnittelee ammatillisen tutkinnon suorittamista, mutta myös oppilaitos, jossa työskentely tehostuu, kun aiemmin näytetty osaaminen on tunnistettu ja opinnot etenevät tältä osin sujuvammin.

Tärkeää opinnollistamisen suunnittelussa on ollut oppilaitoksen ja klubitalon välinen yhteistyö. Osaaminen tunnistetaan klubitalolla ja osaaminen tunnustetaan sekä opintosuoritukset hyväksytään oppilaitoksessa. Opinnollistamisen kautta saatu osaaminen voi olla jollekin jäsenelle uusi reitti

työelämään tai opintoihin, tai ammatilliseen kehittymiseen. Osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa tarvitaan kuvaus opiskelijan arvioinnista; osaako itsenäisesti, ohjatusti, jne.

Klubitalo Pölkässä opinnollistaminen aloitetaan keittiö- ja kiinteistöhuoltoyksikön työtehtävien pilkkomisella. Sekä hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinnosta että kotityö- ja puhdistuspalvelualan perustutkinnosta löytyy tutkinnon osia, joiden pohjalta osaamisen hankkiminen olisi hyvä aloittaa. Asian äärelle kokoonnutaan seuraavan kerran syksyllä 2017 yhteiseen kokoukseen.

### **10.3.2 Muita käytännön ideoita opiskelun tukemisessa**

Opintojen tukeminen koettiin hyvin tärkeänä ja se nousi esiin niin työpajoissa kuin haastatteluissakin. Toivottiin, että työ- ja opintoyksikössä olisi ajantasainen tieto sekä työelämässä että myös opiskelemissa olevista jäsenistä. Yksikön työtehtäviin kaavailtiin reach out -toimintaa opiskelemissa oleville jäsenille. Reach out -toimintaa voidaan tehdä jäsenen toiveesta riippuen esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse. Yhteydenotto voisi olla esim. puhelinsoitto kerran kuussa, kuulumisten kyselyä. Tärkeimpänä pidettiin sitä, että myös jäsenillä itsellään on matala kynnyks ottaa yhteyttä, jos ongelmia opiskeluissa tulee. Tärkeää on kokea, että klubitalolla ollaan aidosti kiinnostuneita siitä, miten juuri kyseisellä jäsenellä opinnoissa menee ja mitä hänelle kuuluu.

Opintojen tukemiseen liittyen pohdittiin myös vertaistuellista opintoryhmää ("Avaimet opiskeluun"), joka olisi tarkoitettu sekä jo opiskelemissa oleville että opiskelua suunnitteleville jäsenille. Klubitalolta löytyy aktiivisia jäseniä, jotka kokevat, että voisivat toimia ainakin osin tällaisen ryhmän vetäjänä, mahdollisesti työntekijän parina. Vertaistuellisen opintoryhmän sisältöjä suunniteltiin mm. seuraaviksi: tsemppaaminen pääsykokeisiin, läksyparkki, keskustelua opiskelun ihanuudesta ja haasteista, opintojen rahalliset tuet. Ryhmä voisi kokoontua ilta-aikaan, jotta mukaan pääsevät myös päivisin opiskelemissa olevat jäsenet. Ryhmän kokoontumispaikoiksi pohdittiin myös muita paikkoja kuin klubitaloa, kuten kahviloita tai kirjastoa. Vertaistuellinen opintoryhmä suunniteltiin alkavaksi syksyllä 2017, sen tarkempi sisältö suunnitellaan tuolloin yhdessä. Ryhmä voisi kokoontua kerran kuussa.

Oppilaitosyhteistyön lisäämiseksi toivottiin kouluissa kiertämistä ja toiminnasta kertomista. Myös erilaisiin koulutusaloihin tutustuminen nähtiin tärkeänä. Tämä mahdollistuu esim. vierailukäynneillä,



infojen järjestämisellä tai muulla tiedottamisella. Tärkeänä pidettiin, että oppilaitokset tietävät klubitalotoiminnasta ja että klubitalolta ollaan mukana verkostoyhteistyössä, mikäli opiskelemissa oleva jäsen niin haluaa.

Opintojen tukemiseen liittyen olimme sähköpostilla ja puhelimitse yhteydessä muutamaa muuhun klubitaloon ja erääseen opintovalmentajaan, joka on tehnyt paljon töitä klubitalojen opintojen tukemisen parissa. Näiden yhteydenottojen perusteella korostui henkilökohtaisen keskustelun tärkeys opiskelemissa olevien jäsenten kohdalla. Lisäksi esille nousi sosiaalisissa tilanteissa kannustaminen, kuulumisten kysely ja käytännön tuki esim. koulureitin tai opiskelumateriaalin hankinnassa. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että muistetaan, ettei opiskelulla tarkoiteta vain tutkintotavoitteista opiskelua. On hyvä muistaa, että opiskella voi myös silkasta opiskelun ilosta, esim. pienempiä kursseja suorittaen. Opintojen tukemiseen liittyviä tulevaisuuden suunnitelmia on kuvattu kuviossa 25.

# OPPILAITOSYHTEISTYÖ

## KONKREETTISET TOIMET NYT

- Opinnollistaminen ammattiopisto Luovin kanssa yhteistyössä

## TULEVAISUUS

*Toiveita ja ideoita*

- Opinnollistamisen jatkaminen
- Vertaistuellinen opintoryhmä
- Oppilaitosvierailujen järjestäminen, koulutusaloihin tutustuminen
- Klubitalotoiminnasta kertominen oppilaitoksissa
- Oppilaitosesittelyjä
- Kouluun hakeminen
- Tsemppaaminen pääsykokeisiin
- Opiskelu eläkkeellä
- Opiskelun tuet
- Läksyparkki
- Keskustelutuki opiskelun haasteista
- Reach Out –toiminta erityisesti opiskelemassa ja työelämässä oleville jäsenille
- Myös muiden kuin tutkintoon johtavien koulutusten huomioiminen

KUVIO 25. Alaluokka 3. Muut kehittämissideat tulevaisuudelle.

## **10.4 Työ- ja opintotoiminnan kehittäminen Nuorten Ystävien klubitalojen yhteisenä tavoitteena**

Viimeisessä, seitsemännessä työpajassa kokoonnuttiin kolmen klubitalon jäsenten ja henkilökunnan kesken pohtimaan ja arvioimaan saatuja tuloksia yhdessä sekä keskustelemaan yhteistyön tulevaisuuden mahdollisuuksista. Työpajan tarkoituksena oli jakaa syntyynyttä tietoa, ajatuksia ja materiaalia kaikkiin kolmeen klubitaloon, jotta työ- ja opintotoimintaa/ -yksikköä voidaan kehittää muuallakin jo luotujen materiaalien avulla. Käsittelemme tuon työpajan sisältöä lyhyesti tässä kappaleessa omien muistiinpanojemme pohjalta. Työpajan tulokset on koottu kappaleen lopussa olevaan kuvioon 26.

Työ- ja opintotoimintaa on tarkoitus kehittää kaikissa kolmessa klubitalossa. Klubitalo Pölkässä tärkeää on nyt saada toiminta vakiintumaan luotujen sapluunoiden pohjalta. Työ- ja opintoyksikön toiminta-ajatusta ja tämän kehittämistyön kautta syntyneitä malleja voidaan käyttää hyödyksi suunniteltaessa toimintaa sekä Klubitalo Roihulassa että Klubitalo Tönärissä.

### **10.4.1 Tiedottamisen ja tiedon jakamisen tärkeys**

Yhtenä tiedon jakamisen ja toiminnan kehittämisen keinona nähtiin työkierto Nuorten Ystävien klubitalojen kesken. Jäsenten ja työntekijöiden vaihto talojen välillä koettiin hyväksi mahdollisuudeksi. Näin pääsee näkemään, kuinka toisissa taloissa toimitaan ja voi viedä mukanaan kehittämissideoita omaan klubitaloonsa. Suunniteltaessa myös työ- ja opintoyksikön toimintaa muihin taloihin, tämä on yksi mahdollisuus tiedon siirtymiselle.

Kokonaisuudessaan tiedottaminen nähtiin tärkeänä tässäkin vaiheessa. Kun opinnäytetyömme on valmis, jaetaan tietoa ja materiaalia kaikkiin taloihin käytettäväksi. Tärkeää on tiedottaa työ- ja opintoyksikön toiminnasta myös talojen sisällä. Työ- ja opintoyksikkö on uusi asia klubitalojen jäsenille ja osalle henkilökunnastakin, eikä ole kaikille selvää, kuinka työ- ja opintoyksikkö eroaa esimerkiksi oman työhönvalmentajan antamasta tuesta. On tärkeää puhua ja avata näitä ääneen esim. talokokouksissa ja kehittämissäpäivissä. Työ- ja opintoyksikön kuulumiset voidaan ottaa viikoittaisiksi asioiksi talokokoukseen toiminnan alkuvaiheessa.

Tiedottamiseen liittyen keskusteltiin yhteisistä alustoista internetissä, joiden kautta työ- ja opinto-toimintaan liittyvien asioiden jakaminen olisi helppoa ja näppärää. Ehdotettiin taloille yhteisen Facebook-ryhmän luomista. Tämä ryhmä voisi keskittyä pelkästään työllistämisen ja jatkopoluttumisen tukemiseen liittyviin asioihin, sen käyttö olisi työ- ja opintoyksikössä työskentelevien jäsenten ja henkilökunnan yksi päivittäinen työtehtävä. Samoin koettiin, että yhteinen Google Drive –kansio työllistymisasiolle olisi hyvä olla olemassa. Tiedottamisessa auttaisi myös blogin kirjoittaminen näistä asioista.

#### **10.4.2 Erilaisia vaihtoehtoja ja uusia malleja työelämään suuntaamiselle**

Työ- ja opintotoiminnasta keskusteltaessa nousi esille siihen liittyviä, kaikkien kolmen klubitalon yhteisiä tavoitteita ja visioita tulevaisuudelle. Keskustelua käytiin erilaisista työllistymiseen ja työelämään poluttumiseen liittyvistä malleista ja mahdollisuuksista.

Nuorten Ystävien klubitaloissa on alusta saakka ollut vahvasti ja ansiokkaasti käytössä tuetun työllistymisen malli, jonka mukaisesti jäsenten työllistymistä on tuettu nimenomaan oikeaan, työsuhteeseen palkkatyöhön. Perinteiseen klubitalomalliin kuuluu kuitenkin siirtymätyön malli. Tätä Nuorten Ystävien klubitaloissa ei ole koskaan aiemmin toteutettu. Siirtymätyö on yksi tuetun työllistämisen muoto. Siirtymätyössä työsuhde on yleensä kestoaltaan 6-9kk, jonka jälkeen työtä jatkaa joku muu klubitalon jäsen. Työ on selkeää perustason osa-aikatyötä, josta maksetaan työehtosopimuksen mukaista palkkaa. Klubitalo järjestää jäsenen sairastuessa tai poissa ollessa työpaikalle sijaisen, eikä siitä aiheudu ylimääräisiä kustannuksia työnantajalle. Siirtymätyö on käytössä suurimassa osassa Suomen klubitaloja. Nyt on noussut keskusteluun, toisiko siirtymätyö uudenlaisia mahdollisuuksia myös Nuorten Ystävien klubitalojen jäsenille ja klubitaloilta löytyy tahtoa lähteä sitä kokeilemaan. Tämä alkaa työnantajien etsimisellä sekä Klubitalo Pölkässä että Klubitalo Tönärissä. Klubitalo Roihulassa on siirtymätyöpaikan työnantajakontakti jo olemassa.

Työpajassa keskusteltiin lisäksi ryhmäsiirtymätyön mahdollisuuksista sekä tuetusta vapaaehtoisuustyöstä, jota on toteutettu mm. Klubitalo Roihulassa. Nuorten Ystävillä on käytössä oma työharjoittelusopimus, mutta toivottiin myös kevyempää mallia päästä tutustumaan työelämään tai tiettyyn työhön. Voisiko olla jokin lyhyempi, työelämään tutustumis- ja perehtymisjakso, joka ei kuitenkaan ole työharjoittelua?

### 10.4.3 Käytännön toimien yhteistä kehittämistä

Oppilaitosyhteistyön, opintojen tukemisen, opinnollistamisen ja opintoryhmien perustaminen ja kehittäminen nähtiin tärkeänä kaikissa taloissa. Klubitalo Tönärissä oppilaitosyhteistyön kehittämiseen tartutaan seuraavaksi talossa olevan työhönvalmentajan YAMK-opinnäytetyön tiimoilta. Työpajassa heitettiin ideoita yhteisten koulutusten järjestämisestä ja Skype:n hyödyntämisestä niissä. Tekniikka koettiin hyvänä yhteistyön mahdollistajana, mutta yhteydet välillä epävarmoina.

Työnantajille suunnattu esite koettiin hyväksi apuvälineeksi, kun jäsen lähtee hakemaan töitä. Klubitalon toiminta on niin laajaa ja moniulotteista, esitteen kautta siitä kertominen koettiin helpommaksi. Jotta se saataisi käyttöön kaikkiin klubitaloihin, sen työstämistä täytyy edelleen jatkaa. Päätettiin jatkotyöstää sitä yhteistyössä talojen kesken, hyödyntäen myös Nuorten Ystävien viestintäpalveluiden apua.

Tässä kehittämistyössä laatimamme jäsenprofiilit ja palvelupolut koettiin hyödyllisiksi. Ne herättivät keskustelua ja saivat pohtimaan mm. kuinka jäsenprofiileissa esiintyvien henkilöiden kanssa voisi jatkaa klubitalotoiminnassa eteenpäin. Klubitalojen jäsenrakenne on keskenään osin erilainen. Toisissa klubitaloissa painottuvat enemmän toiset jäsenprofiilit kuin toisissa. Jäsenprofiileissa nähtiin myös puutteita sen suhteen, että niissä ei ollut esillä yhtään työtöntä työnhakijaa. Suurin osa klubitalojen jäsenistä on kuitenkin työkyvyttömyyseläkkeellä tai kuntoutustuella ja profiilit koskevat yleisintä joukkoa klubitaloissa.

Myös yleinen palvelupolku koettiin selkeäksi ja avaavaksi, samoin Lassi-Eveliinan esimerkkipolku nähtiin hyödylliseksi. Jäsenprofiilien ja palvelupolun yhteydessä keskusteluun nousi kummitoiminnan tärkeys ja sen kehittäminen. Voisiko jäsenprofiileja ja palvelupolkua hyödyntää tulevaisuudessa myös kummitoiminnan kehittämisessä, esimerkiksi pohtimalla, kuinka ottaa vastaan ja toimia kummina jäsenprofiileissa esiintyville esimerkeille?

Viimeisessä työpajassa käytyjen keskustelujen ja niiden pohtimisen jälkeen oivalsimme, että viisi syntynyttä jäsenprofiilia kuvastavat suurinta joukkoa klubitalon jäsenistössä, mutta kokonaisuus kaipaakin selkeästi vielä yhden jäsenprofiilin luomista. Profiilia, joka on ehkä vähemmistössä klubitalon jäsenistössä, mutta enemmistössä valtaväestöä ajatellen. Profiili, johon on helppo kenen tahansa valtaväestöön kuuluvan ihmisen samaistua. Niinpä päätettiin synnyttää vielä yksi jäsenprofiili (kuvio 14) ”Virtanen”. Virtanen on työtön työnhakija, jonka ikää ei lähdetty erikseen rajaamaan.

Myös Virtasen tarkempi taustatarina jätettiin melko avoimeksi. Virtasen tavoitteena on työllistymisen tai uudenlaiseen polun löytäminen kohti työelämää ja hän tarvitsee siihen klubitalolta tukea. Klubitalotoimintaan voivat osallistua kaikki, jotka eivät saa tarvitsemaansa tukea työllistymiseen tai kaipaavat mielekästä tekemistä arkeen.

## KLUBITALOJEN YHTEISET MAHDOLLISUUDET

### KONKREETTISET TOIMET NYT

- Työ- ja opintoyksikön toiminnan vakiinnuttaminen klubitalo Pölkässä
- Kehitettyjen toimintojen, syntyneiden ideoiden ja materiaalien jakaminen kaikkiin NYn klubitaloihin ja niiden hyödyntäminen työ- ja opintotoiminnan kehittämisessä kaikissa taloissa

### TULEVAISUUS

*Toiveita ja ideoita*

- Työ- ja opintotoimintaan liittyvän yhteisen keskustelualustan luominen facebookiin
- Työ- ja opintotoimintaan liittyvän yhteisen Google Drive -kansion luominen
- Jäsenten ja työntekijöiden työkierto talojen välillä
- Siirtymätyöpaikkojen hankinta
- Ryhmäsiirtymätyö
- Tuettu vapaaehtoistyö
- Erilaisten työelämäjaksojen kehittäminen, työelämään tutustumisen mahdollistaminen ilman työharjoittelua
- Oppilaitosyhteistyön lisääminen opintojen tukemisen ja opinnollistamisen kautta myös muissa taloissa
- Työnantajaesitteiden yhteinen jatkotyöstäminen
- Teknologian hyödyntäminen esim. koulutusten yhteisjärjestämisessä
- Jäsenprofiilien ja palvelupolkujen hyödyntäminen esim. kummitoiminnan kehittämisessä

*KUVIO 26. Viimeisessä yhteistutkimisen ja -kehittämisen työpajassa syntyneitä yhteisiä ideoita tulevaisuudelle.*

## 11 TULOSTEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksemme tukee käsitystä työn ja mielekkään tekemisen suuresta merkityksestä ihmiselle. Toimeentulon lisäksi työ tarjoaa ihmiselle rytmiä arkeen, mielekästä tekemistä, yhteisön johon kuulua ja tunteen omasta hyödyllisyydestä yhteiskunnalle. Työkyvyn heikkeneminen ja työkyvyttömyys voi kohdata hyvin monenlaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Työkyvyn menetys on erityisen vaikea heille, jotka ovat olleet pidemmän aikaan työelämässä. Työttömyydestä seuraavina riskeinä ovat sosiaalisten verkostojen väheneminen, toimeettomuus ja syrjäytyminen, jotka puolestaan heikentävät entisestään ihmisten työkykyä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Klubitalon jäsenten haastatteluiden tulokset ovat yhteneväisiä Heinosen (1999) sekä Heponiemen (2008) johtopäätöksiin, joiden mukaan fyysisen ja psyykkisen terveyden heikkeneminen vaikuttaa työkykyyn, mutta myös työttömyys vaikuttaa haitallisesti terveyteen ja hyvinvointiin.

### 11.1 Osallisuus, yhteisö ja työ työkyvyn lisääjinä

Työkykyyn vaikuttaa hyvin moninaiset asiat, kuten Ilmarisen (2005) kuvaama työkykytalo havainnollistaa. Terveys ja toimintakyky ovat talon perusta. Toimintakykyyn kuuluvat niin fyysinen, psyykinen kuin sosiaalinen toimintakyky. Tämä teema nousi myös klubitalon jäsenten haastatteluissa vahvimmin esille. Talon toisessa kerroksessa on osaaminen ja kolmannessa kerroksessa arvot, asenteet ja motivaatio. Näihin liittyviä esimerkkejä vain yksi haastateltava jäsen nosti esille. Tämä voi kertoa siitä, että jäsenet kokivat perusasioiden olevan niin merkittävässä asemassa, ja itsensä kohdalla osittain uhattuina, jolloin työkykytalon muiden kerrosten teemat eivät olleet päällimmäisenä mielessä. Työkykytalon ylimmässä kerroksessa ovat työ, työolot, työyhteisö ja johtaminen. Tähän kerrokseen liittyviä teemoja nousi myös jäsenhaastatteluissa selkeästi esille. Työn räätälöinti omien voimavarojen mukaiseksi katsottiin lisäävän työhyvinvointia. Tutkimuksemme perusteella Ilmarisen työkykytalon kerrosten paikkaa voisi arvioida uudestaan. Ehkä työhön liittyvät seikat voisivat olla heti terveyden ja toimintakyvyn yläpuolella?

Ilmarisen mallissa työkykyyn vaikuttavia asioita ovat lisäksi perhe, lähiyhteisö ja toimintaympäristö. Marja Irjala (2017, 287-294) on väitöskirjassaan tutkinut oppisopimuskoulutuksen erityisopiskelijoita Suomessa ja Saksassa. Irjala on tyypitellyt tutkimusaineistonsa perusteella haastateltavia nel-



jään kategoriaan, joita ovat osallinen, syrjässä, marginaalissa ja onnellinen. Osallisten ryhmän henkilöillä korostui vahva tuki perheestä. Vanhempien kannustuksella ja sinnikkyydellä oli haastateltavien mukaan ollut merkittävä vaikutus heidän onnistumisiinsa. Perheen ja lähiyhteisön merkitys korostui vahvasti myös opinnäytetyömme jäsenhaastatteluiden tuloksissa.

Ilmarisen (2005) työkykytalon mallissa ihmisen oma mahdollisuus vaikuttaa työkykyyn on vahvasti esillä. Työkykytalon perusta rakentuu omasta toimintakyvystä, osaamisesta ja asenteesta. Ihmisen oman asenteen merkitystä vahvistaa myös Irjalan (2017, 292-294) väitöskirjassaan tyypittelemä haastateltavien joukko, jonka hän on nimennyt onnellisiksi. Heidän vahvuuksinaan korostuivat periksiantamattomuus, myönteinen asenne ja kiitollisuus. He olivat voineet itse vaikuttaa oman elämänsä valintoihin ja heillä oli hyvä itsetunto ja myönteinen minäkäsitys ja usko omaan kykyihinsä. Onnellisten ryhmän jäsenillä oli osallisten –ryhmäläisten tavoin yhteistä hyvää sosiaalinen verkosto. Ihmisen omaa roolia ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan työkykyynsä ei pidä väheksyä.

Ilmarisen (2005) työkykytalon ylimpään kerrokseen on asetettu työhön, työoloihin, työyhteisöön ja johtamiseen liittyvät elementit. Asetelmaa voisi tulkita myös niin, että vahva ja riittävän osaava ihminen ei horju, vaikka työolot ja johtaminen ovat puutteellisia. Ihmisen omaa roolia väheksymättä on syytä pohtia, väheksyykö työkykytalon malli työpaikan vastuuta työntekijöiden työkyvyn ylläpitäjänä? Jos työkykytalon kerrosten järjestys muuttuisi päinvastaiseksi, silloin korostuisi työpaikan vastuu mukauttaa työoloja työntekijöiden tarpeiden mukaisiksi. Tällainen ajattelutavan muutos helpottaisi erityisesti osatyökykyisten paluuta työelämään. Sen sijaan että pelkästään työntekijän täytyy mukautua työhön sopivaksi, myös työtä tulisi räätälöidä tekijälleen sopivaksi. Työolojen ja johtamisen vaikutusta työntekijöiden toimintakykyyn, osaamiseen ja motivaatioon ei pidä väheksyä.

Työkyky on monesta elementistä koostuva kokonaisuus ja työkyky vaihtelee ihmisen elämäntilanteiden mukana. Työkyvyn heilahdukset suuntaan tai toiseen ovat haastattelujemme mukaan tavanomaisia. Vähemmistö haastatelluista koki oman työkykynsä pysyneen samalla tasolla eläkepäätöksen tai kuntoutustuen saamisen jälkeen. Johtopäätöksenä voimme todeta, että työkykyyn on mahdollista vaikuttaa ja sen ylläpitäminen ja tukeminen on tärkeää, jotta työkyky ei heikkenisi entistään.

Työkyvyn tukemisessa tärkeiksi elementeiksi tutkimuksissamme nousivat osallisuuden vahvistaminen, mielekäs tekeminen ja arjen rutiinit. Yksin kotiin jääminen koettiin vahvasti työkykyä heikentäväksi.

vänä asiana. Tutkimuksemme vahvistaa klubitalojen merkittävää roolia jäsenten työkyvyn ylläpitäjänä ja vahvistajana. Jäsenet nostivat merkittäviksi asioiksi arvostavan kohtaamisen, tsemppaamisen sekä rinnalla kulkemisen. Klubitalon vahvuutena nähtiin nimenomaan mahdollisuus toimia omien voimavarojen mukaisesti, ilman painetta, painostusta tai velvoitteita. Klubitalon vahvuutena korostui lisäksi yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus. Työhönvalmentajien ja muiden työntekijöiden tuen ohella tärkeäksi voimavaraksi nostettiin klubitaloyhteisöltä saatu tuki ja yhdessä tekeminen. Klubitalossa jäsenet kokivat saavansa osallistua tasavertaisina toimijoina työskentelyyn, ilman leimaamista tai kategoriointia. Työntekijöiden haastatteluissa korostui klubitalon vahvuus tarjota yksilöllistä ja pitkäkestoista tukea. Jäsenten tuntemus ja arjessa yhdessä tekeminen antavat hyvät mahdollisuudet tukea jäseniä jatkopoluilla eteenpäin.

Jäsenhaastattelujen perusteella jäsenten oli helppo arvioida omaa työkykyään ja sitä tukevia ja heikentäviä asioita. Merkittävää on myös huomata, että terveydenhuollon ammattilaisten antamasta työkyvyttömyyspäätöksestä huolimatta, suurin osa haastatelluista arvioi itsellään olevan voimavaroja osa-aikatyöhön. Kerätär ym. (2014) esittävät työkyvyn arvioinnin lähtökohdaksi monialaista arviota, jossa asiakkaan oma tulkinta ja merkitykset peilataan kerättyihin dokumentteihin ja havaintoihin. Tämän näkemyksen mukaan sairauslähtöisen työ- ja toimintakyvyn arvioinnista tulisi siirtyä monialaiseen arviointimalliin, jossa työkyvyn arvioinnin lähtökohta on toimintakyky. Tutkimuksemme tukee sitä käsitystä, että työ- ja toimintakyvyn arviota tehtäessä asiakkaan näkemys tulee huomioida erityisellä tarkkuudella ja sitä, että huomio tulee siirtää diagnoosikeskeisyydestä toimintakyvyn arvioimiseen.

Asiakslähtöisen toimintatavan mukaan asiakkaan oman elämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin (Virtanen ym. 2011; De Silva 2014; Koivunen 2017). Asiakkaan äänen ja näkemyksen esiin nostaminen, kuuleminen ja arvostaminen on vielä monin paikoin puutteellista, siitäkin huolimatta että asiakaslähtöisyyden käsite on ollut jo pitkään pinnalla ja monin tavoin jopa kulunut käsite. Sanahelinän sijasta olisi korkea aika nostaa asiakkaan arvostus sille kuuluvalla paikalla. Tutkimuksemme yhteenvetona voimme yhtyä Koivusen (2017) näkemykseen, jonka mukaan asiakaslähtöisyyden tärkeystä ollaan yhtä mieltä, mutta sen ymmärtäminen ja konkretiaan vieminen on monelta osin vielä tulevaisuuden haasteena.

## 11.2 Yhteistyö ja kokonaisvaltainen ihmisen kohtaaminen työllistymisen mahdollistajina

Työn merkitys ja arvo ihmiselle nousi vahvasti esille tutkimuksissamme. Voimme yhtyä Poijulan (2003) näkemykseen siitä, että kulttuuriimme kuuluu olennaisesti työn tekeminen ja toimeentulon ansaitseminen. Myös Hoikkalan (1999, 2008) näkemykset sukupolvien välisistä eroista suhtautumisesta työhön on löydettävissä yhteneviä piirteitä tekemäämme tutkimukseen. Haastateltaviemme jäsenten ikä vaihteli 25 ja 50 vuoden välillä. Vanhempien haastateltavien suhtautumisessa työntekoon ja työttömyyteen nousi vahvemmin esille sosiaalinen paine työllistymiseen ja vahva työeetos. Nuoremmilla ikäluokilla korostui työn arvostuksen määrittämisessä vahvemmin mielekäs tekeminen ja osallisuus. Toisin sanoen vanhemmissa ikäluokissa korostui työn arvostus itse työn tekemisen takia, kun puolestaan nuorempi ikäluokka arvosti työtä sen tuoman verkostoitumisen ja osallisuuden takia.

Kuntotussäätiön (2016) tekemän kehittävä arvioinnin tulosten mukaan klubitalojen jäsenistä yli 79 % toivoo saavansa tukea työllistymiseen. Vahva halu jatkopoluttumiseen työelämään tai opiskeluun nousi esille myös tutkimuksessamme. Jäsenet kaipaavat tietoa ja työhönvalmentajan tukea yksilöllisten työelämäpolkujen rakentamiseen. Työnantajien ja oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyötä on tärkeää lisätä entisestään, jotta poluttuminen eteenpäin toteutuu vaikuttavammin. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan johtopäätöksenä voimme todeta, että klubitaloilla on syytä painottaa entistä enemmän jäsenten jatkopoluttumisen tukemiseen. Kehitettävän työ- ja opintoyksikön tarve on ilmeinen ja yhteiskehittämisen työpajoissa ideoidut asiat kertovat monialaisesta tuen, tiedon ja yhteistyön tarpeista.

Työllistymisen tukeminen voidaan nähdä tutkimustulostemme perusteella kokonaisvaltaisena ja monitahoisena prosessina. Osatyökykyisten työllistämisen tueksi luotu keinovalikoima on monipuolinen, mutta vaikeasti hahmotettava ennen kaikkea työnhakijan, mutta myös ammattilaisten näkökulmasta. Työhönvalmentajan rooli tuetun työn työhönvalmennuksessa on merkityksellinen. Työhönvalmentajien ammattitaito nousee vahvasti esille jäsenten tukemisessa kohti yksilöllisiä jatkopolkuja. Työhönvalmentajan ammattitaitoon, osaamiseen ja koulutukseen on tärkeää panostaa, jotta jäsenet saisivat parasta mahdollista tukea jatkopolkujensa rakentamiseen. Klubitalolla työskentelevien työhönvalmentajien on erittäin tärkeää ymmärtää klubitalon ideologia ja arvoperusta. Klubitalotoiminnan keskeisiä arvoja ovat ihmisarvo ja -oikeudet, vapaaehtoisuus, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus sekä yhteisöllisyys (Hänninen, 2016, 37). Tämän tiedon sisäistäminen ja sen mu-

kaan toimiminen on kaiken valmennuksen lähtökohta. Jäsenten osallistuminen ja vastuunottaminen klubitalon töistä vähentää työhönvalmentajien roolia klubitalon arjen töiden ohjaamisessa ja tätä kautta lisää työhönvalmentajien mahdollisuuksia ja aikaa jäsenten yksilölliselle tukemiselle kohti työelämää tai opintoja. Työ- ja opintoyksikön toiminnan myötä jäsenillä on uusia mahdollisuuksia tukea myös toinen toistaan työllistymisen tai muun jatkopoluttumisen saralla.

Työhönvalmentajien ja jäsenten poikkeavat näkemykset työkyvystä nousivat työntekijöiden haastatteluissa esille. Työhönvalmentajat kokivat, että jäsenillä ei aina ole realistista käsitystä omasta työkyvystä. Osa jäsenistä arvioi oman työkykynsä selkeästi paremmaksi kuin mitä työhönvalmentajan arvio jäsenen kokonaistilanteesta olisi. Työkyvyn tai työkyvyttömyyden määrittelemineen on vaikeaa ja vaikeutuu entisestään, koska työkyky vaihtelee elämäntilanteiden mukaan. Tästä johtuen on syytä välttää liian nopeasti tehtyjä johtopäätöksiä yksittäisen henkilön työkyvystä tai mahdollisuudesta työllistyä. Työhönvalmentajan tehtävänä on antaa mahdollisuuksia, kulkea rinnalla ja edetä jäsentahteisesti. Matkan suunta on tärkeämpi kuin tavoitettava lopputulos. Ennakoasenteet siitä, ketkä jäsenet kykenevät työelämään ja ketkä eivät, voivat vaikuttaa tasa-arvoisen ja yhdenvertaisen tuen saamiseen. Työhönvalmentajana toimiessa tärkeää on työskennellä jäsenen kanssa yhdessä asetettujen realististen tavoitteiden mukaisesti, mutta välttää asettumasta portinvartijan rooliin. Jokaisella työelämää kohti suuntaavalla jäsenellä tulee olla tasavertainen mahdollisuus klubitalolta saatavaan tukeen työllistymisen polulla.

Eläkepäätöksen leimaavuus korostui useamman haastateltavan jäsenen puheesta. Myös työnantajaesitettä varten haastatellut työnantajan edustajat totesivat, että työkyvyttömyyseläkkeellä oleva työnhakija herättää kummeksuntaa. Työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytyksenä on, että työkyky on alentunut vähintään 60 %. Nimitys ei huomioi sitä, että eläkepäätöksen saaneella voi olla jopa 40 % työkyvystä vielä jäljellä. Osatyökyvyttömyyseläkepäätöksen perusteena on työkyvyn menetys vähintään 2/5. (työeläke.fi: eläkkeet eri elämäntilanteissa, 2017.) Tämänhetkinen lainsäädäntö ja jaottelu työkyvyttömiin ja osatyökyvyttömiin on päivittämistä vaativa kohta. Työkyvyttömyyden sijasta olisi mielekkäämpää puhua osatyökykyisistä. Nimityksen muuttaminen olisi myös yksi askel kohti hallituksen asettamaa kärkihanketta osatyökykyisten työvoimapotentiaalin huomioimisesta. Nimitysten muuttaminen ei kuitenkaan saa heikentää työelämästä pois olevan toimeentuloa, vaan helpottaa työllistymistä ja eläkepäätöksen saaneen siirtymistä osa-aikaiseksi palkansaajaksi.

Osatyökykyisten tukemista kohti työelämää tulisi tukea yhteiskunnallisesti enemmän. Kuntien osarahoittama työmarkkinatuki ohjaa kuntia panostamaan työllisyystoimenpiteitä niiden henkilöiden

hyväksi, joiden työttömyyden jatkuminen aiheuttaa kunnille suoria kustannuksia. Niin sanottujen sakkomaksujen pienentämiseen keskittyvät kunnat unohtavat helposti osa-aikaiseen työhön motivoituneet eläkkeensaajat. Heidän panostaan yhteiskunnan hyväksi tulisi tukea ja kannustaa enemmän. Osatyökykyisten työllistyminen työmarkkinoille lisää heidän yhdenvertaisuuttaan ja elämänlaatuaan kokonaisvaltaisesti. Kaiken olemassa olevan työpanoksen hyödyntäminen hyödyttää myös valtion kustannuksia. Osatyökykyisille tie työelämään (OTE) –kärkihankkeen tavoitteena on, että osatyökykyiset ihmiset jatkavat työelämässä tai työllistyvät avoimille työmarkkinoille. Ihmisten oikeus työhön ja osallisuuteen nähdään tärkeäksi tavoitteeksi. (STM, osatyökykyisille tie työelämään verkkojulkaisu 2017.) Tutkimuksemme yhteenvedona voimme todeta, että klubitalotoimintaan osallistuminen tukee työkyvyn ylläpitämistä ja vahvistumista, jäsenten osallisuutta sekä työllistymistä.

### **11.3 Jäsenten aito osallisuus yhteistutkimisen ja -kehittämisen kulmakivenä**

Jäsenille ja työntekijöille suunnattujen teemahaastattelujen jälkeen toteutimme yhteistutkimisen- ja kehittämisen menetelmän mukaisia työpajoja. Yhteiskehittämisen työpajojen kautta syntyi kolme yläluokkaa, joiden pohjalta konkreettiset kehittämistoimenpiteet valikoituivat. Ensimmäinen yläluokka oli työ- ja opintoyksikön käytännön toiminta. Tämä piti sisällään yksikön roolin selkeyttämissen, toiminnan vuosikellon rakentumisen sekä muiden tulevaisuuden kehittämissuositusten kirjaamisen. Vuosikellon myötä uuden yksikön toiminta sai kaipaamansa raamit ja struktuurin. Kehittämisideoiden ylös kirjaaminen mahdollistaa sen, että työ- ja opintoyksikön kehittäminen jatkuu myös opinnäytetyön päättymisen jälkeen. Toinen yläluokka oli työnantajayhteistyön kehittäminen, johon liittyen toteutimme työnantajaesitteen prototyypin. Esite on tarkoitettu jäsenten työkaluksi työhaussa. Esitteen myötä tieto osatyökykyisen työnhakijan voimavaroista toivottavasti lisääntyy ja työnantajayhteistyö vahvistuu. Kolmas yläluokka oli oppilaitosyhteistyö, mihin sisältyy muun muassa opinnollistaminen eli osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen sekä opintojen tukeminen. Klubitalon töiden opinnollistamisen myötä aukeaa uudenlainen väylä opintojen osasuoritusten suorittamiseen. Vertaistuelliset opintoryhmät tuovat klubitalon yhteisön tuen myös niiden jäsenten käyttöön, jotka eivät opintojensa puolesta pysty osallistumaan arkipäivisin toteutuviin toimintoihin.

Palvelumuotoilun ja yhteistutkimisen menetelmien käyttäminen kehittämistyössä osoittautui toimivaksi ja oikeaksi valinnaksi. Sekä palvelumuotoilussa että yhteistutkimisessa korostetaan kuulemisen, ymmärryksen ja vuorovaikutuksen merkitystä. Perinteinen asiakaslähtöinen ajattelumalli ei kuitenkaan tässä kohtaa riitä, vaan vuorovaikutuksellisuus ja toiminnan lähtökohdat ovat syvemmillä. Aidolla vuorovaikutuksella tarkoitetaan tasavertaista suhdetta asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Palvelumuotoilussa kohderyhmän, eli jäsenten tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen on kehittämisen keskiössä. Haastattelututkimus, jäsenprofiitit ja palvelupolun kuvaus antoivat vahvan ymmärryksen palveluiden tarpeista. Palvelumuotoilussa visuaalisuus ja kehittämisen näkyväksi tekeminen ovat keskeisiä asioita. Kehittämistyöhön osallistui koko prosessin aikana suuri joukko jäseniä, työntekijöitä ja yhteistyötahoja. Kehittämissideoiden havainnollistaminen kuvina osoittautui tärkeäksi myös tiedon jakamisessa ja haltuun ottamisessa uusien ihmisten osallistuessa kehittämistyöhön. Jäsenten todellinen osallisuus kehittämistyössä on tärkeää huomioida ja arvioida kriittisesti. Osallistuminen palvelun suunnitteluun ilman todellista valtaa, ei ole osallisuuden vahvistamista (Luhtasela 2009). Jäsenten valta kehittämistyössä näkyi muun muassa heidän vapaaehtoisessa osallistumisessaan kaikkiin kehittämisen vaiheisiin, jäsenten vapautena valita kehitettäviä asioita ja ideoiden tasavertaisena huomioimisena. Osallisuuden toteutumista tukivat myös jäsenhaastattelut, joiden kautta jäsenten kokemustietoa hyödynnettiin kehittämisessä. Dialogisessa työtavassa tieto rakentuu vuorovaikutuksessa yhteisasantuntijuuden kautta (Mönkkönen 2007, 104). Dialogisuus oli yhteistyön kulmakivi koko kehittämistyössä. Ennakkoon valmiiksi mietittyjen vastausten ja kehittämisisideoiden sijaan kehittäminen toteutettiin aidosti jäsenten kanssa yhdessä. Tämä vaati rohkeutta astua ulos asiantuntijan roolista, etsimään uusia oivalluksia yhdessä. Jäsenten, työntekijöiden ja opinnäytetyön tekijöiden luoma yhteisasantuntijuus oli hyvä lähtökohta.

## 12 POHDINTA

Opinnäytetyömme prosessi alkoi aiheen pohdinnalla vuoden 2016 lopulla. Alusta pitäen oli selvää, että aihe tulee koskemaan Nuorten Ystävien klubitaloja. Klubitalo Pönkkä on toisen opinnäytetyön tekijän työpaikka, johon hänellä on vahva side ja sitoutuminen. Myös toisen opinnäytetyön tekijän kiinnostus sosiaaliseen työllistymiseen oli vahva ja klubitalotoiminnan ideologia kiehtoi ja vakuutti. Vuoden 2017 alussa toimintansa aloittanut työ- ja opintoyksikkö nousi ajankohtaiseksi kehittämis-kohteeksi opinnäytetyöllemme. Palvelumuotoilun menetelmän käyttö tuli tutuksi opintojen myötä ja se istui hyvin klubitaloideologiaan, joten sen käyttö opinnäytetyön menetelmänä oli luonteva valinta.

Yhdessä tekeminen ja tasa-arvoisuus ovat vahvasti esillä klubitalotoiminnan ideologiassa. Yhteistutkimisen ja –kehittämisen menetelmän käyttö oli meille itsestään selvää ja mielestämme ainoa oikea tapa tehdä tutkimuksellista kehittämistoimintaa klubitalossa. Klubitalotoiminnan kehittäminen ilman jäsenten osallisuutta olisi ollut vastoin klubitalojen arvoperustaa. Toiminnan kehittäminen yhdessä lisää myös muutokseen sitoutumista ja muutokseen valmistautumista. Ylhäältä annettu tai valmiiksi pureskeltu muutos tai kehittäminen herättää usein muutosvastarintaa. Tämä näkökulma tulisi huomioida laajemminkin työyhteisöjen toimintamallien kehittämisessä. Yhteistutkimisessa ja –kehittämisessä työntekijöiden on maltettava pysyä riittävän sivussa ja annettava tilaa kaikkien osallisuudelle. Ennen yhteiskehittämisen työpajojen aloittamista keskustelimme usein siitä, olemeko valmistelleet tilaisuutta tarpeeksi hyvin ja tiedämmekö mitä siellä tehdään? Jokaisella kerralla pysähdyimme toteamaan, ettei meidän tarvitse tietääkään. Tulevien työpajojen liiallinen pureskelu etukäteen ja raamien luominen kehittämisen etenemiselle ei olisi mahdollistanut aitoa yhteistutkimista ja -kehittämistä. Aito osallisuus edellyttää myös vallan jakamista, joten työntekijän on vältettävä oman päätäntävällän nostamista muiden yläpuolelle. Kuinka helppoa onkaan syyllistyä toisen puolesta päättämiseen ja asioiden tarpeettomaan ohjaamiseen, kun sen sijaan voisikin antaa tilaa jäsenelle määrittää tapahtumien kulkua? Tämä edellyttää työntekijöiltä rohkeutta astua aidosti samalle viivalle jäsenten kanssa.

Palvelumuotoilun määrittelyvaiheen tarkoituksena oli määritellä ja kuvata työ- ja opintoyksikön kehittämishaaste sekä lisätä ymmärrystä sen toiminnasta. Tärkein syy siihen, miksi halusimme kehittämistyössämme panostaa jäsenten työllistämisen tukemiseen, oli jäsenten oma vahva tahto jatkopoluttumiseen. Kuntoutussäätiön tekemän tutkimuksen viesti oli selkeä, suuri osa klubitalojen

jäsenistä toivoo työllistyvänsä. Klubitalotoiminnan on vastattava tähän toiveeseen ja kehitettävä toimintaansa sen mukaisesti.

Opinnäytetyön aiheen rajaaminen osoittautui haastavaksi tehtäväksi. Aihe ja työ imaisivat meidät mukaansa niin, että oli vaikea päättää mihin asioihin keskitymme nyt ja mitkä asiat jäävät myöhemmään kehittämiseen. Tutkimuksellinen kehittämistyömme on alkusysäys työ- ja opintoyksikön toiminnalle Klubitalo Pölkässä ja toimintamallin leviämiseen muihin Nuorten Ystävien klubitaloihin. Koska kehittämistyötä on tehty tiiviissä yhteistyössä klubitalon jäsenten ja työntekijöiden kanssa, uskomme vahvasti, että kehittäminen jatkuu myös opinnäytetyöprosessin jälkeen.

Palvelumuotoilun tutkimusvaiheen tarkoituksena oli selvittää klubitalon jäsenten ja henkilökunnan näkemyksiä ja kokemuksia työllistymisestä ja jatkopoluttumisen tukemisesta. Teemahaastattelut osoittautuivat toimivaksi tavaksi jäsenymmärryksen syventämiseen ja työntekijöiden näkemysten esille nostamiseen. Jäsenprofiilien ja palvelupolun kuvauksella saimme visuaalisesti hahmoteltua jäsenten palvelutarpeita ja nykyisen palvelupolun vahvuuksia ja kehittämisen paikkoja.

Palvelumuotoilun suunnitteluvaiheen tarkoituksena oli Klubitalo Pölkän työ- ja opintoyksikön toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun keinoin, hyödyntäen yhteiskehittämisen- ja tutkimisen työtapoja. Klubitalon jäsenten aito osallisuus koko prosessin ajan oli toiminnan lähtökohta. Klubitaloideologian mukaisesti jäsenten osallistuminen kehittämistyöhön on tasavertaista ja vapaaehtoista. Ilman jäsenten asiantuntemusta, osallisuutta ja työpanosta tuloksia ei olisi syntynyt ja tämä työ ei olisi valmistunut. Vapaaehtoisuus kehittämistyöhön heijastui osallistujien vahvana motivaationa. Yhteiskehittämisen työpajoissa osallistujamäärä oli jokaisella kerralla suuri ja osallistujien aktiivisuus jopa yllätti meidät välillä. Kehitettävä aihe koettiin hyvin tärkeäksi niin jäsenten keskuudessa, kuin myös työntekijöiden puolelta. Opinnäytetyön nimeksi halusimme nostaa suoran lainauksen jäsenhaastatteluista. Tällä eleellä haluamme korostaa jäsenten äänen esille nostamista ja mielipiteiden merkitystä. Jäsenten ohella myös työntekijöiden aktiivinen mukana olo kehittämistyössä oli toiminnan vakiintumisen ja kehittämisen kannalta tärkeää. Työhönvalmentajien rooli jäsenten tukemisessa on hyvin tärkeä, mikä on myös meidän tutkimuksemme tulos, joten työhönvalmentajien osallistuminen kehittämistyöhön on perusteltua. Työhönvalmentajat tuovat erilaista näkökulmaa työelämään poluttumiseen.

Palvelumuotoilun tuotantovaiheen tarkoituksena oli viedä suunnitteluvaiheessa tuotettuja ideoita käytäntöön sekä arjessa kehitettäväksi ja arvioitavaksi. Palvelumuotoilun menetelmän mukaisesti



ideoiden kokeilu käytännössä on keskeistä. Kehittämistyö eteni jouhevasti ja matka ideasta käytäntöön oli riittävän lyhyt. Vasta toimintansa aloittanut työ- ja opintoyksikkö oli hedelmällinen maa-perä kehittämislle, koska vakiintuneita ja pinttyneitä toimintatapoja ei ollut ehtinyt syntyä. Arviointivaiheen tarkoituksena oli arvioida syntyneitä, konkreettisia tuotoksia sekä jakaa kokemuksia eri klubitalojen kesken. Viimeisessä yhteiskehittämisen työpajassa keskityttiin tämän tavoitteen toteuttamiseen. Yhdessä keskustellen löydettiin paljon yhteisiä suuntia, tavoitteita, yhteistyön mahdollisuuksia ja kehittämissideoita, joita voidaan yhdessä kolmen klubitalon kesken kehittää tulevaisuudessa.

Kuudes jäsenprofiili, "Virtanen" (kuvio 14), syntyi viimeisen yhteiskehittämisen työpajan jälkeen, työpajassa nousseen keskustelun kautta. Viisi aiemmin luotua jäsenprofiilia kuvastavat hyvin keskeisiä jäsenryhmiä klubitalotoiminnassa, mutta joukosta puuttui jäsenprofiili, joka kuvastaa ehkä pientä osaa klubitalojen jäsenistössä, mutta joka puolestaan on hyvin keskeinen valtaväestöä ajatellen. Virtasen taustaan voi helposti samaistua kuka vain. Oivallus Virtasen puuttumisesta oli mielestämme hyvin tärkeä osa onnistunutta palvelumuotoilun jäsenprofilointia. Tämä vahvistaa käsitystämme siitä, että palvelumuotoilussa tehtävä profilointi ei ole helppoa ja yksinkertaista. Se vaatii monien näkökulmien huomioimista, tarkkuutta, huolellisuutta ja tarvittaessa profiileihin palaamista palvelumuotoiluprosessin aikana.

Asiakaslähtöinen kehittäminen vaatii asiakkaan roolin muuttumista palvelun vastaanottajasta aktiiviseksi toimijaksi. Klubitalolla jäsenet ovat lähtökohtaisesti toiminnan keskiössä, joten siltä osin dialoginen toiminta ja jäsenlähtöinen kehittäminen lähtivät luontevasti käyntiin. Tämä näkyi jäsenten aktiivisena osallistumisena kehittämistyöhön heti ensimmäisestä työpajasta lähtien. Toisenlaisessa organisaatiossa tämä olisi vaatinut ehkä enemmän pohjatyötä siihen, että asiakkaat ymmärtävät heidän mielipiteillään ja toiminnallaan olevan todellinen merkitys ja vaikutus lopputulokseen. Keskustelulle avoimissa työpajoissa jäsenillä oli mahdollisuus saada äänensä kuuluviin ja osallistua tasavertaiseen ja dialogiseen keskusteluun ja kehittämiseen. Enimmillään kehittämistyöpajoissa oli paikalla 20 henkilöä. Yhdessä ideointi tuotti paljon sellaisia oivalluksia, mitä ei pelkän opinnäytetyötyömin kanssa syntynyt. Tästä hyvänä esimerkkinä kuudennen jäsenprofiilin, Virtasen synty. Lisäksi omia ajatuksia pystyi peilaamaan keskusteluissa toisten ideoihin.

Dialogisuus, yhteisen ymmärryksen rakentaminen vuoropuhelussa, oli vahvasti esillä koko opinnäytetyössä. Tämän ääreen pysähdyttiin useita kertoja. Kuullaanko todella, mitä jäsenet sanovat ja osaammeko omalla toiminnallamme rohkaista jäseniä osallisuuteen? Joskus myös pienet eleet

voivat olla merkki siitä, onko jäsenten ääni aidosti kuultu. Esimerkiksi työpajojen ideariihissä ehdotusten ylös kirjaamisessa oli tärkeää toteuttaa tasapuolisuutta: jokaisen ajatus oli vähintäänkin muistiinpanon arvoinen. Asiantuntijan roolista luopuminen ei ole aina helppoa. Klubitalotoiminnan ideologian mukaisesti myös opinnäytetyössämme lähtökohtana olivat jäsenet ja heidän tarpeensa, jäsenten oma asiantuntijuus. Tärkeää meille kaikille on oma tunne siitä, että saa olla osallinen, aktiivinen ja merkityksellinen yhteiskunnan jäsen. Työskentelytavan ja -menetelmien valinnalla on mahdollista vahvistaa tätä tunnetta. Palvelumuotoilussa tärkeintä on kokonaisvaltaisen ymmärryksen syntyminen, johon voidaan päästä yhteisasiantuntijuudella. Palvelun käyttäjien asiantuntijuuden aito arvostaminen ja kuuleminen ovat avainasemassa. Yhteistutkimista suotaisi käytettävän kaikessa palvelun kehittämistyössä siitäkkin huolimatta, että se vie aikaa, mutta toisaalta kuitenkin - johtaa mielestämme parhaisiin tuloksiin toiminnan kehittämiseksi. Kaikki lähtee pienistä arjen asioista, ihmisen kuulemisesta, arvostamisesta ja osallisuuden mahdollistamisesta. Siitä ymmärryksestä, että jäsenten ja työntekijöiden luoma yhteisasiantuntijuus on kaiken toiminnan ja kehittämisen paras lähtökohta.

Dialogisuus korostui myös meidän, opinnäytetyön tekijöiden keskinäisessä vuoropuhelussa. Vaikka toisella meistä oli vahva ammatillinen kokemus klubitalotyöstä, yhteistyö ei koskaan tuntunut asiantuntija ja amatööri -asetelmalta. Pitkä kokemus klubitalotyöstä toi kehittämiseen mukaan hiljaistakin tietoa ja laaja-alaista näkemystä, kun taas uusin silmin ulkopuolelta katsova pystyi kyseenalaistamaan vakiintuneita toimintatapoja ja ajattelumalleja. Asioiden esille nostaminen, niiden arvioiminen ja yhteinen pohtiminen oli äärimmäisen antoisaa ja opettavaista. Tutkimuksen tekeminen yhdessä on jossain määrin hitaampaa ja työläämpää kuin yksin tekeminen, mutta tämän kokemuksen jälkeen voimme todeta, että yhdessä tehden se on myös paljon antoisampaa ja vaikuttavampaa.

Kehittämistyö vaatii luovuutta ja luovuuden syttyminen vaatii ilmapiirin, jossa uskalletaan sanoa äänen nekin ideat, joita ei ole pureskeltu loppuun saakka. Jäsenten innostamisessa tärkeimpiä asioita olivat heittäytymiskyky, positiivisuus ja huumori, joita ilman ideoiden esiin tuominen olisi ollut oletettavasti vaikeampaa. Huumorin käyttö oli helppoa, koska jäsenet olivat entuudestaan tuttuja ja kehittämistyön prosessi oli pitkäkestoinen.

Koko opinnäytetyön prosessin ajan työstimme ja pohdimme laajasti työllistämisen tukemiseen liittyviä teemoja. Ei pelkästään klubitalon sisällä, vaan laajemmin yhteiskunnallisena ilmiönä. Työky-

vyn tai työkyvyttömyyden arvioiminen herätti meissä paljon pohdintoja. Kuka on kykenevä arvioimaan toisen työkykyä ja mikä on oikea mittari sen määrittämiseen? Kuinka työkykyinen tulee olla, jotta voi siirtyä työelämään? Jos työ itsestään jo lisää työkykyä, eikö työelämään ole hyvä siirtyä jo ennen täyden työkyvyn saavuttamista? Sosiaalisen työllistymisen sektorilla yksittäisen työntekijän vastuu ja valta tukea ihmistä eteenpäin on suuri. Työntekijän oma tulkinta tuettavan työkyvystä voi olla virheellinen, mutta silti se voi vaikuttaa vahvasti työskentelyyn ja ihmisen saamaan tukeen.

Työkyvyn arvio nousi molemmilla opinnäytetyön tekijöillä myös henkilökohtaisen kokemuksen kautta. Opintojen aikana molemmat jättäytyivät työelämästä opintovapaalle noin puolen vuoden ajaksi. Vaikka opintovapaalla opinnäytetyö ja muut opintoihin liittyvät kurssit pitivät huolen, ettei tekeminen lopu, niin silti ero työelämään oli suuri. Molemmat meistä pohdimme samalla lailla opintovapaan loppuvaiheessa, kuinka enää sopeudumme tiukkoihin aikatauluihin, täysinäisiin kalentereihin ja varhaisiin aamuherätyksiin? Kynnys opintovapaalta takaisin työelämään tuntui suurelta ja välillä jopa arvio omasta työkykyisyydestä oli koetuksella. Tämän kokemuksen pohjalta on helpompaa ymmärtää pitkään työelämästä poissa olleiden haasteita palata takaisin työelämään. Onneksi saimme myös todeta sen, että alkukankeuden jälkeen työelämään palaaminen on sujunut epäilyksistä huolimatta varsin hyvin. Työn tekeminen lisää työkykyä. Opintovapaaltakin ”kuntoutuu” yllättävän nopeasti takaisin työelämään, kun vain ottaa ensimmäisen askeleen eteenpäin.

Osallisuuden käsite on vahvasti esillä klubitaloitinnassa sekä kehittämistyössämme. Pohdimme myös sitä, voiko työntekijä piiloutua osallisuuden taakse ja sen myötä välttää vastuutaan tuen tarjoajana. Missä asioissa jäsentä tulee kannustaa omatoimisuuteen ja ottamaan itse asioista selvää ja missä kohdin työntekijöillä on velvollisuus tukea ja auttaa? Kun pohtii laajemmin työllistämisen toimintamalleja yhteiskunnallisesti, ihmisten osallisuus näyttäytyy ennen kaikkea velvollisuutena vastuunottoon ja omatoimisuuteen. Työllistymistä tukeva taho käyttää herkästi valtaa ja kontrollia. Olisiko työllistämisen tukeminen vaikuttavampaa, jos sanktioiden sijasta työttömälle tarjottaisiin aidosti tukea? Klubitalomallin mukaisesti jäsenten toimintaa talolla eivät sido sopimukset tai velvoitteet. Jokainen jäsen osallistuu omien voimavarojen mukaan toimintaan. Vuoden 2016 aikana Nuorten Ystävien klubitaloista 35 % jäsenistä löysi oman jatkopolunsa eteenpäin (kuvio 4). Tulokset puhuvat sen puolesta, että yksilöllinen työhönvalmennus, yhteisöllisyys ja arjessa osallistuminen tuottavat vaikuttavia tuloksia. Klubitalo Pönkän työ- ja opintoyksikön toiminnan kehittämisen myötä tukea oman jatkopolun löytämiseen vahvistetaan entisestään. Uskomme, että saatujen tulosten myötä jäsenet saavat tulevaisuudessa vahvemmin juuri sitä tukea, jota he toivovat klubitaloilta saavansa.

Mieleenpainuva kommentti tuli eräältä jäseneltä, joka oli koko matkan ajan aktiivisesti mukana Klubitalo Pönkän työ- ja opintoyksikön toiminnan kehittämässä. Hän kertoi löytäneensä työ- ja opintoyksikön toiminnan kautta vihdoin paikkansa klubitalolta ja sen työn, jota hän haluaa talolle tulla tekemään. Sen työn, jonka hän kokee olevan itseään varten, vaikka ei olekaan itse välttämättä työelämää hakeutumassa. Hän näki, että työ- ja opintoyksikössä työskentelemällä voi olla itse auttamassa ja tukemassa muita jäseniä, minkä kautta hän koki itsensä hyödylliseksi ja tekemänsä työn tarpeelliseksi.

Tutkimuksellinen kehittämistyömme on kattava paketti Nuorten Ystävien klubitalojen toiminnasta ja erityisesti siitä osa-alueesta, joka aikoinaan on asetettu yhdeksi klubitalotoiminnan tärkeimmistä tavoitteista, eli jäsenten työllistymisen tukemisesta. Tutkimuksellisen kehittämistyömme prosessissa koko matkan ajan olleen Nuorten Ystävien klubitalojen palveluesimiehen, Maria Joonan mukaan työtämme tullaan hyödyntämään kaikissa Nuorten Ystävien klubitaloissa perehdyttämismateriaalina ja tiedon jakamisen välineenä.

## **12.1 Kehittämistyön eettisyys**

Tuomi & Sarajärven (2009) mukaan voidaan sanoa, että ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. (Tuomi ym. 2009, 131.) Kuulan (2006) mukaan eettisen ajattelun kautta pohditaan oikeaa ja väärää. Tutkimukseen osallistuvien kunnioittamisen lisäksi myös toisten tutkijoiden työtä tulee kunnioittaa ja huomioida. Tutkimuksessa eettisyydellä tarkoitetaan kysymyksiä, joita esiintyy aineiston keräämisessä, tutkittavien suojassa, tieteellisen tiedon soveltamisessa, tutkimuksen käytössä ja tutkimuksen vaikutuksissa sekä tiedeyhteisön sisäisissä asioissa. (Kuula 2006, 21-25.) Kylmä & Juvakka (2012) kuvaavat eettisten periaatteiden koskevan tutkimusta koko työn kulun ajan. Eettisiä periaatteita ovat haitan välttäminen, oikeudenmukaisuus, rehellisyys, luottamus, kunnioitus sekä ihmisoikeuksien kunnioittaminen.

Tarkastelimme näitä eettisiä kysymyksiä tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Huolehdimme asianmukaisesti yhteistyösopimuksesta ja säilytimme aineistoa niin, että se oli ainoastaan tutkijoiden saatavilla. Raportissa käytimme toisten tutkijoiden aineistoa niin, että lähteet olivat asianmukaisesti

esillä. Tutkimuksessa pyrittiin puhumaan rehellisesti tutkimuksen sisältöön vaikuttavista positiivista ja negatiivisista asioista.

Tutkimukseen osallistuvilla tulee kertoa tutkimuksen tavoitteista ja menetelmistä sekä osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Osallistujilla on oikeus pysyä myös nimettömänä. (Tuomi ym. 2009, 131.) Pidimme huolen, että tutkimukseen osallistuvilla kerrottiin tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät. Jokaisessa vaiheessa painotimme tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta.

Reflektoimme omaa toimintaamme aktiivisesti, jotta emme johdattaisi osallistujien vapaata ideointia tai vaikuttaisi heidän pohdintoihinsa tutkimus- ja suunnitteluvaiheissa. Kohtasimme kaikki osallistujat tasa-arvoisesti ja huolehdimme heidän anonymiteetistään koko tutkimusprosessin ajan.

## **12.2 Kehittämistyön luotettavuus**

Tuomi & Sarajärven (2009, 136) mukaan tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on alun perin luvattu. Tutkimuksen täytyy olla totuudenmukainen ja luotettava. Siinä pyritään välttämään virheitä.

Kylmän & Juvakan (2012) mukaan uskottavuus tarkoittaa tutkimuksen ja tutkimuksen tulosten uskottavuutta ja uskottavuuden osoittamista tutkimuksessa. Tutkijan tehtävä on huolehtia, että tutkimustulokset vastaavat tutkimukseen osallistuneiden käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Osallistujien käsitysten ymmärtämiseksi on huomioitava tutkimustyön prosessointiin tarvittava aika. (Kylmä ym. 2012, 128.) Tutkimuksemme tulokset analysoitiin yhdessä, kahden tutkijan voimin, mikä lisää sen luotettavuutta. Analysoimme tulokset yhdessä ja palasimme tarkastelemaan niitä vielä toiseen kertaan opinnäytetyön raporttia kirjoittaessa. Tutkimustulokset pyrittiin analysoimaan niin, että ne vastasivat osallistujien käsitystä tutkittavasta ilmiöstä. Tämän varmistimme analyysiin käytettävällä riittävällä ajalla. Luimme, kuuntelimme ja analysoimme tuloksia useaan otteeseen, ensin keväällä 2017 ja palasimme niihin vielä myöhemmin syksyn 2017 aikana. Käytimme hyväksi myös työpaajoista tehtyjä muistioita ja päiväkirjoja. Uskottavuutta lisäävät myös esittämämme kuvat työpaajoista ja osallistujien luomista aineistoista (kuva 1).

Luotettavuuden ja uskottavuuden kohdalla pohdimme myös tutkimus- ja suunnitteluvaiheen osallistujamäärää. Opinnäytetyömme tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa työpajoihin osallistui runsas määrä jäseniä ja talojen henkilökuntaa. Työpajat olivat avoimia kaikille halukkaille. Lisäksi osallistajat toivat julki myös muilta jäseniltä tulleita toiveita ja ideoita tuoden samalla esiin myös laajemman väkimäärän äänen. Arvioimme tutkimuksen kautta saadun runsaan aineiston myötä, että osallistujamäärä oli tutkimuksemme kannalta riittävä.

Tuomi & Sarajärven (2009) mukaan sisällönanalyyssissä aineisto pelkistetään sekä ryhmitellään. Aineiston avulla haetaan yhtymäkohtia tutkittavaan ilmiöön, tässä opinnäytetyössä toiminnan kehittämiseen. Olemme käyttäneet jonkin verran suoria lainauksia, mutta valinneet ne niin, ettei niiden sisältö ole eettisesti arka. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen tutkimusaineisto tuhoetaan.

Kylmä & Juvakka (2012) kertovat, että aineistolähtöisen sisällönanalyyssin tulosten esittämisen yhteydessä voi esittää lainauksia, jolloin ne tuovat oikeutukset analyttisille päätelmille. (Kylmä ym. 2012, 117.) Tutkimuksemme pystyimme tukemaan analyysiamme suorilla lainauksilla. Tuomen & Sarajärven (2012, 96) mukaan tutkijan on vaikeaa kontrolloida omien ennakkoluulojensa vaikutuksia analyysiin. Koko tutkimusprosessin ajan pyrimme olemaan tietoisia omista ennakkoluuloista ja –olettamuksistamme tutkimusta kohtaan. Keskustelimme niistä pitkin matkaa. Tutkimusvaiheessa kiinnitimme tähän huomiota esimerkiksi haastatteluja toteutettaessa. Klubitalo Pölkän vastaavana työhönvalmentajana toiminut tekijä toimi työntekijähaastatteluissa lähinnä kirjurina ja haastattelijana toimi toinen, ulkopuolisempi tekijä. Jäsenhaastatteluja tehdessä asetelma vaihdettiin toisinpäin. Tämä tuotti välillä haasteita, sillä tuttuuden vuoksi haastattelut rönsyilivät helposti. Jäsenhaastatteluja tehdessä koimme, että tutumman haastattelijan kysymyksiin vastaaminen oli jäsenille helpompaa kuin ulkopuolisen.

Haastattelut analysoimme teema-analyysin avulla ja kehittämistyöpajojen tulokset aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Eri analyysitapojen käyttöä perustelimme sillä, että teemahaastatteluissa aineisto oli teemoittain jäseneltyä haastattelukysymysten kautta, työpajoissa käyty keskustelu oli puolestaan vapaata vuorovaikutusta. Työpajoissa aineisto oli hajanaisempaa ja sisällön analyysi sopi mielestämme paremmin vapaan keskustelun ja ideoinnin analysoimiseen.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2013) kertovat, että laadullisen tutkimuksen uskottavuutta lisää tutkijan yksityiskohtainen kuvaus tutkimuksen kaikista vaiheista. (Hirsjärvi, ym. 2013, 232.) Kuvasimme tutkimuksen vaiheet mahdollisimman selkeästi ja tarkasti käyttäen tukena eri tutkimusvaiheiden kuvio- ja kuvamateriaalia.

Kylmä & Juvakan (2012) mukaan vahvistettavuus edellyttää tutkimusprosessin kirjaamista niin, että toinen tutkija voi seurata sen kulkua pääpiirteissään. Heidän mukaansa vahvistettavuudesta kertoo se, jos tutkija pystyy kuvaamaan, miten on päätyttyä tuloksiin ja johtopäätöksiin. (Kylmä ym. 2012, 129.) Vahvistettavuutta voimme pohtia esittämämme kuvien ja kuvion kautta (kuva 1, kuvio 17). Kuviot kertovat meidän saaneen paljon aineistoa ja niistä voi lukea asiasanoja, joilla rakensimme analyysiä. Tulosten vahvistamiseksi esitimme myös esimerkin jäsenhaastattelujen aineiston analyysistä (liitteet 3-4).

Kylmä & Juvakka (2012) kirjoittavat reflektiivisyyden tarkoittavan tutkijan tietoisuutta omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä. Tutkijan on arvioitava, kuinka hän vaikuttaa aineistoonsa koko tutkimusprosessin ajan. (Kylmä ym. 2012, 129.) Tutkimuksen tekijöinä tiedostimme omat lähtökohdamme ja olimme motivoituneita tutkimuksen tekemiseen. Meitä molempia kiehtoi jäsenlähtöinen palvelujen kehittäminen. Olimme innolla mukana tutkimuksen tekemisessä yhdessä klubitalojen jäsenten ja henkilökunnan kanssa. Toinen tutkimuksen tekijöistä toimii vastaavana työhönvalmentajana Klubitalo Pölkässä, toinen tutkimuksen tekijöistä lähestyi aihetta ulkopuolisemmin, noviisin näkökulmasta. Tämä oli mielestämme erittäin hyvä yhdistelmä. Toisen vankka työkokemus klubitaloitoinnasta ja toisen tuoreet, herättelevätkin pohdinnat täydensivät toisiaan prosessin ajan. Reflektoimme toimintaamme aktiivisesti koko tutkimusprosessin ajan.

Kylmä & Juvakka (2012, 129) kertovat siirrettävyydellä tarkoitettavan tutkimusten tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin. Tutkimuksessa täytyy olla tarpeeksi kuvailevaa tietoa osallistujista ja ympäristöstä, jotta sen tulokset olisivat siirrettävissä. Jotta tutkimustuloksia olisi mahdollista soveltaa toisenlaiseen ympäristöön, pyrimme kuvaamaan kohderyhmän ja tutkimuksen vaiheet mahdollisimman tarkasti. Ne löytyvät kuvioista 8.

Tutkimuksen luotettavuutta vahvistimme myös sillä, että annoimme opinnäytetyömme viimeisimmän version luettavaksi, arvioitavaksi ja kommentoitavaksi sekä klubitalojen jäsenille että läheisil-

lemme, joilla ei ole kontaktipintaa klubitalomaailmaan. Tällä halusimme varmistaa, että työ on ymmärrettävässä muodossa ja samoin tulkittavissa myös sellaisille henkilöille, joille klubitalomalli on tuntematon.

### **12.3 Jatkokehittämishaasteet**

Tutkimuksemme antaa eväitä jäsenten työllistymisen tukemiseen työ- ja opintoyksikön toiminnan kautta, mutta lopullinen käytännön toiminta ja työ jäävät klubitalojen arkeen. Tärkeintä on nyt ja tulevaisuudessa pitää hengissä tämän prosessin myötä alkuun saatua toimintaa ja huolehtia, että toiminnassa otetaan käyttöön tutkimuksen kautta saatuja ideoita ja uusia toimintatapoja. Tämä vaatii sekä henkilökunnalta että jäseniltä vastuunottoa, halua ja rohkeuttakin tarttua ennakkoluulottomasti uusiin ideoihin. Ilman tekijöitä työ- ja opintoyksikön toimintaa ei ole. Jäsenten aktiivisuus ja innokkuus toiminnan kehittämisessä antaa uskoa siihen, että toiminta pyörähtää tutkimuksen myötä uuteen vauhtiin.

Tutkimustamme voisi jatkaa Tuulaniemen (2011, 128) palvelumuotoiluprosessin kahden viimeisen vaiheen (tuotanto- ja arviointivaihe) kokonaisvaltaisella toimeenpanolla. Toiminnan pysyvyyden varmistamisen lisäksi jatkossa tärkeää on vahvistaa toimintaa, tiedottaa siitä ja levittää toimintamallia myös muualle. Tärkeää on muistaa, ettei kehitetty työ- ja opintoyksikkö ole pysyvä toiminta vaan sen sisältö muokkautuu ja kehittyy jatkossakin aktiivisesti jäsenten toiveiden ja tarpeiden mukaan. Jäsenten jatkopoluttumisen ja työllistymisen polut ja mahdollisuudet muuttuvat yhteiskunnan muutosten mukana. Jäsenten työllistymisen tukemiseksi tarvitaan monipuolisia keinoja ja ajanmukaisia toimintoja. Tähän pystyäkseen työ- ja opintoyksikön toiminnassa on oltava ajan hermolla, haettava tietoa, toimittava rohkeasti ja otettava asioista selvää.

Mielenkiintoista olisi palata aiheeseen esim. vuoden kuluttua ja tarkastella, ovatko työ- ja opintoyksikön toimintaan ideoidut suunnitelmat saatu käytäntöön ja miten niissä on onnistuttu. Onko työ- ja opintoyksikön toiminnalla voitu vastata jäsenten tarpeeseen työllistymisen ja jatkopoluttumisen vahvemmassa tukemisesta? Onko työnantajaesite saatu työstettyä loppuun ja onko se otettu käyttöön? Miten sen koetaan toimineen? Kuinka opinnollistaminen on edennyt? Onko opintoryhmä pyörähtänyt käyntiin ja kuinka se on otettu vastaan? Onko sen kautta tavoitettu niitäkin jäseniä, jotka



ovat lähteneet opiskelemaan, eivätkä pysty sen vuoksi osallistumaan klubitalon toimintaan muutoin? Onko toimintaa saatu laajenemaan muihinkin Nuorten Ystävien klubitaloihin? Onko syntynyt yhteistyötä laajemminkin, koko Suomen klubitaloverkoston laajuisesti?

Tutkimuksessamme tärkeänä osana nousi sekä opinnollistaminen että opintojen tukeminen klubitaloissa laajemminkin. Opinnollistamisen suunnittelu on nyt hyvässä vauhdissa Klubitalo Pölkässä ja tätä työtä voisi jatkaa laajentamalla sitä Klubitalo Pölkässä muihin talon yksiköihin sekä kehittämällä tuota toimintaa oppilaitosyhteistyön kautta myös muissa Nuorten Ystävien klubitaloissa. Opintojen tukemisen kokonaisuus on yksi tärkeistä kehittämisen paikoista tulevaisuudessa. Se on laaja ja tärkeä kokonaisuus, jonka kehittämisessä kannattaa hyödyntää yhteistyötä muiden Suomen klubitalojen kanssa.

Sekä klubitalojen toiminnasta, pitäen sisällään myös työ- ja opintoyksikön toiminnan, että klubitalojen jäsenten osaamisesta ja työvoimapotentialista tiedottamisen ja markkinoimisen tehostaminen on yksi jatkokehittämisen paikka. Toiminnasta ja jäsenten osaamisesta tiedottaminen esimerkiksi työnantajien suuntaan on tutkimuksemme mukaan vähäistä. Sitä voisi tehostaa esimerkiksi laatimalla ”työntekijäpankin” osa-aikatyöhön aktiivisesti haluavista jäsenistä. Näin olisi helpompaa linkittää mahdollisesti löytynyt työnantaja tai työpaikka ja työtä etsivä jäsen toistensa luokse. Jäsenmäärä klubitaloissa kasvaa koko ajan ja tarvitaan uusia tapoja, jotta olennainen tieto saadaan hallintaan ja pysymään ajantasaisena. Voisiko tässä hyödyntää klubitaloverkoston yhteistä Sales Force –jäsenrekisteri- ja tilastointiohjelmistoa?

Lisäksi työnantajille voisi suunnitella sivustoa, jota kautta heidän olisi helppoa löytää tietoa eläkkeellä olevan jäsenen palkkaamisesta ja siihen liittyvistä mahdollisuuksista. Tähän voisi hyödyntää prosessin aikana luodun esitteen tietoja. Lisäksi voisi markkinoida onnistuneita työllistymisen tarinoita, joita niitäkin on klubitaloissa useita. Työllistyneet jäsenet ja jäsenten työnantajat saisivat niiden kautta äänensä kuuluviin. Näitä tarinoita ja palkkaamiseen liittyvää materiaalia on kyllä löydettävissä muilta internet-sivustoilta, mutta Nuorten Ystävien klubitalojen internet-sivuilta tuota materiaalia ei vielä löydy. Työnantajan näkökulmasta olisi helppoa, jos tieto löytyisi yhdestä paikasta, eikä sitä etsiäkseen tarvitsisi käyttää turhaa aikaa. Tärkeää jatkossa on myös jalkautuminen yrittäjien ja työnantajien luokse. Tämä vaatii klubitaloilta resursseja ja aikaa.

Työhönvalmentajan ammattitaidon tärkeys ja roolin ymmärtäminen ja sisäistäminen nousi tuloksissa ja pohdinnoissamme esille useaan kertaan. Mikä on olennaista työhönvalmentajan tai muun

klubitalon työntekijän työssä ja mikä on milloinkin oikea tapa toimia? Kuinka muistaa perustehtävä ja yhdessä tekemisen periaate? Kuinka työskennellä jäsenlähtöisesti ja muistaa dialogisuus kaikessa toiminnassa? Tätä pohdittaessa nousi idea työnkuvan selkeyttämisestä esim. klubitalon työhönvalmentajan tai työntekijän käsikirjasta tms., jota voisi hyödyntää erityisesti perehdyttämisyhteisöissä.

Palvelumuotoilumenetelmän ja yhteistutkimisen menetelmien käyttöä toiminnan kehittämisessä kannattaa mielestämme hyödyntää myös jatkossa. Palvelumuotoiluun liittyvän visuaalistamisen, eli erilaisten kaavioiden ja kuvioiden laatimisen kautta on mahdollista tehdä helposti näkyviksi erilaisia palveluprosesseja ja -polkuja. Selkeiden kuvioiden kautta esimerkiksi laaja-alaisen ja moniulotteisen klubitalotoiminnan kohderyhmien ja sisältöjen hahmottaminen helpottuu. Tätä voisi jatkaa ideoimalla yhteiskehittämisen työpajojen kautta työssämme kuvattujen erilaisten jäsenprofiilien palvelupolkuja. Näitä voisi hyödyntää esimerkiksi toiminnan esittelyssä, markkinoinnissa ja toimintaan perehdyttämisessä.

Lisäksi jatkokehittämisen paikkoja voi löytää neljästä tulevaisuuden kuviosta, joita tämän opinnäytetyön myötä teimme (kuvat 22, 24 ja 25, ja 26). Näiden lisäksi myös talojen kummitoimintaa ja uusien jäsenten perehdyttämisprosessia olisivat hyviä kehittämiskohteita tulevaisuudessa. Pidemmällä aikavälillä ajatellen nekin osaltaan tukevat jäsenten jatkopoluttumista tulevaisuudessa.

## LÄHTEET

Ahonen, T. (2017). Palvelumuotoilu sotessa: Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen (2.painos.) Espoo: Tarja Ahonen

Ancarani, A. (2009). "Supplier evaluation in local public services: Application of a model of value for customer", *Journal of Purchasing and Supply Management*, vol. 15, no. 1, pp. 33-42.

Anderrson, JC & Narus, JA (1998). Business Marketing: Understand What Customers Value. *Harvard Business Review*. Nov 01/1998.

Bond G & Drake R & Becker DR (2008). An Update on Randomized Controlled Trials of Evidence-Based Supported Employment *Psychiatric Rehabilitation Journal* 31 (4): s. 280-290

Corcoran, J. & Hänninen, E. (2016). Mieleni minun tekevi: Mielenterveyskuntoutujien Klubitalot 20 vuotta Suomessa. Helsinki: Suomen Klubitalot ry.

de Silva, D. (2014). Helping measure person-centred care. London: The Health Foundation.

Hallituksen julkaisusarja 2/2016. Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi 2015-2019. Valtioneuvoston kanslia.

Hanington, B. (2003). Methods in the Making. A perspective on the State of Human Research in Design. *Massachusetts Institute of Technology. Design Issues: Volume 19. Number 4*, 9-18.

Harisalo, R. (2011). Luovuuden teknologia. Ideointimenetelmät organisaatioiden luovuuden vahvistajana. Tampere: University Press.

Heponiemi T., Wahlström M., Elovainio M., Sinervo T., Aalto A-M. & Keskimäki I. (2008). Katsaus työttömyyden ja terveyden välisiin yhteyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 14/2008. Helsinki.

Heinonen, T. (1999). Terveys ja työttömyys – tuotetut merkitykset. Teoksessa: Pohjola A, Saari E & Viinamäki L (toim.). Interventioilla hyvinvointia työttömille? Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Rovaniemi, 149-156.

Hietala, O., Sippala, A., Riipinen, M., Lampinen, P., & Nevalainen, M. (2015). Kaikille sopiva työ ja työyhteisö. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Helsinki, työsuojelurahasto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2013). Tutki ja kirjoita. 15-17. uud. p. Helsinki: Tammi.

Hoikkala T. (1999). Suuret ikäluokat ja työ. In: Parikka R (ed) Suomalaisen työn historiaa. Korvesta konttoriin. Suomalaisen kirjallisuuden seura, Helsinki: 395-440.

Hoikkala T. (2008). Suuret ikäluokat ja työ. In: Purhonen S. Ym. (eds) Kenen sukupolveen kuulut? Suurten ikäluokkien tarina. Gaudeamus, Helsinki: 68-88.

Härkäpää, K. (2005). Tuetun työllistymisen periaatteet ja tuloksellisuus. teoksessa Härkäpää K. & Peltola U. 2005 Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka- Beacon –hankkeen loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 29.

Ilmarinen J., Tuomi K., & Seitsamo J. (2005). New dimensions of work ability. Int. Cong. Ser. 1280: 3-7.

Irjala, M. (2017). Osallinen, syrjässä, marginaalissa, onnellinen?: Tutkimus oppisopimuskoulutuksen erityisopiskelijoista Suomessa ja Saksassa. Oulu: Oulun yliopisto.

Järvikoski A. (2003). Ammatillisen kuntoutuksen vaikuttavuus. Teoksessa Aalto A-M., Hurri H., Järvikoski A., Järvisalo J., Karjalainen V., Paatero H., Pohjolainen H., Rissanen P. (toim.) Kannattaako kuntoutus? Asiantuntijakatsaus eräiden kuntoutusmuotojen vaikuttavuudesta. Raportteja 267. Stakes. Helsinki, 45-55.

Kasvio, A. (2014). Kestävä työ ja hyvä elämä. Helsinki, Gaudeamus.

Kerätär, R. Taanila, A. Härkäpää, K., Ala-Mursula, L. (2014). Sairauslähtöisestä työ- ja toimintakyvyn arvioinnista monialaiseen arviointimalliin. Duodecim 2014;130(5):495–502.

Kerätär, R. (2016). Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän: Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulu: Oulun Ylipisto.

Keskinen V., Laine M., Tuominen M. & Hakkarainen T. (toim.) (2009). Kaupunkiköyhyyden monet kasvot. Näkökulmia helsinkiläiseen huono-osaisuuteen. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki.

Kiipulasäätiö (2014). Euse Toolkit, tuetun työllistymisen työkalupakki. Hämeenlinna: Offset-Kolmio Paino Oy.

Koivunen K., (2017). Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 6/2017, Oulun ammattikorkeakoulu. [URN:ISBN:978-951-597-141-8](https://nbn-resolving.org/urn:isbn:978-951-597-141-8). Viitattu 13.4.2017. <http://www.oamk.fi/epooki/index.php?cid=948>

Kuntoutussäätiö (2016). "Täällä tuntee itsensä tärkeäksi, kaikille on oma paikkansa". Nuorten Ystävien Klubitalotoiminnan 2012-2016 kehittävän arvioinnin loppuraportti.

Kuula, A. (2006). Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, J. & Juvakka, T. (2012). Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Luhtasela, L. (2009). Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsingin yliopisto.

Metteri, A. (2003). Asiakkaan tieto sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearvioinnissa. FinSoc News Osallisuutta odotetaan ja näyttöä vaaditaan. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnissa 1/2003. Helsinki: Stakes, 8-10.

Miettinen, S. & Koivisto, M. (eds.) (2009). Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava.

Miettinen, S. (toim.). (2011). Palvelumuotoilu, uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint Oy.

Mönkkönen, K. (2007). Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Edita.

Nevala, N., Turunen, J., Tiainen R., Mattila-Wiro, P. (2015). Osatyökykyiset työssä –toimintamalli (Osku) toteutuminen ja hyödyt erilaisissa toimintaympäristöissä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Työ-terveyslaitos.

Nikula L. (toim.) (2011). Työtä tavallisella työpaikalla työhönvalmentajan tukemana. Tuettu työllistyminen –projektin 2006-2010 loppuraportti. Nuorten Ystävät ry.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2014). Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Palsanen, K. (2013). Yhteistutkiminen versio 2.0. Soccan työpapereita 2013:3. Viitattu 20.6.2017 [http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas\\_sosiaalityohon\\_2.0\\_Kati\\_Palsanen.pdf](http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf)

Pirttimaa, R. (2003). Tuetun työllistymisen alkuvaiheet ja kehittyminen Suomessa. Helsingin Yliopisto.

Pohjola, A. (1994). Elämän valttikortit? Nuoren elämänselitys toimeentulotukea vaativien tilanteiden valossa. Acta Universitatis Lapponiensis 5. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.

Pojjula, S. (2003). Miten selviytyä työpaikan menetyksestä. Kirjapaja Oy, Helsinki.

Puuronen, V. (1997). Johdatus nuorisotutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Raivio, H. & Karjalainen, H. (2013). Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era T. (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu 156.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovarasto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 17.6.2017 [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Silvennoinen, H. (2002). Koulutus marginalisaation hallintana. Helsinki: Gaudeamus.

SDT - Palvelumuotoilun työkalupakki (2017). Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.10.2017  
[www.sdt.fi](http://www.sdt.fi)

Sosiaali- ja terveysministeriö (2015). Kaikki keinot käyttöön –Yhteistyöllä ratkaisuihin. Sosiaali- ja terveysministeriön Osatyökykyiset työssä –ohjelma (Osku) 2013-2015 loppuraportti.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017). Osatyökykyisille tie työelämään: OTE kärkihankkeen kuvaus. Viitattu 14.10.2017 <http://stm.fi/osatyokykyisyys/hankkeen-kuvaus>

Stickdorn, M. & Schneider, J. (2010). This is Service Design Thinking. Basics, Tools, Cases. The Netherlands: BIS Publishers.

Suomen Klubitalot ry verkkosivut. Viitattu 20.6.2017. <http://www.suomenklubitalot.fi>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2016). Verkkojulkaisu: Hyvinvointi ja terveyserot, osallisuus. Viitattu 14.3.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Työeläke.fi (2017). Verkkojulkaisu: Eläkkeet eri elämäntilanteissa. Viitattu 21.9.2017. <https://www.tyoelake.fi/elakkeet-eri-elamantilanteissa/tyokyvyttomyyselake-tyokyvyn-heiketessa/>.

Työterveyslaitos, (2014). Mitä työkyky on? Viitattu 10.2.2017 [http://partner.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita\\_on\\_tyokyky/sivut/default.aspx](http://partner.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx).

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011). Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 28/2011. Helsinki.

## LIITTEET

1. liite: Opinnäytetyöhön liittyvät teemahaastattelut, jäsenten haastattelut
2. liite: Opinnäytetyöhön liittyvät teemahaastattelut, työntekijöiden haastattelut
3. liite: Teema-analyysin jaottelupohja jäsenhaastatteluiden analysointiin, 1-4
4. liite: Ote analyysiraportista



## LIITE 1: OPINNÄYTETYÖHÖN LIITTYVÄT TEEMAHAASTATTELUT

### JÄSENTEN HAASTATTELUT

#### **Puolistrukturoitu teemahaastattelu, haastateltavia kuusi hlöä, haastateltavien kriteerit:**

- Nuorten Ystävien klubitalon jäsen
- Työkyvyttömyyseläkkeen tai kuntoutustuen saaja
- Alle 55-vuotias
- Tavoittelee työelämään pääsyä tulevaisuudessa

#### **Tutkimuskysymykset**

- Miten työkyvyttömyyseläketä saava jäsen kokee oman työkykynsä?
- Minkäläisten asioiden koetaan vaikuttavan omaan työkykyyn?
- Minkälainen kokemus työkyvyttömyyseläkepäättöksen saaminen on ollut?
- Mikä on työn merkitys ja arvo työkyvyttömyyseläketä saavalle jäsenelle?
- Minkälaisiin asioihin jäsen kaipaa tukea jatkopoluttumiseen liittyen?

#### **Haastattelukysymykset**

- Taustatiedot: sukupuoli, ikä, koulutus, työhistoria, milloin saanut työkyvyttömyyspäätöksen?
- Miten arvioisit omaa työkykyäsi tällä hetkellä? (työkyvytön, osatyökykyinen, työkykyinen)
  - Koetko, että oma työkyky on muuttunut siitä, kun sait työkyvyttömyyseläkepäättöksen?
  - Jos näin on, mikä on muuttunut ja mitkä asiat mahdollisesti ovat vaikuttaneet siihen?
- Mitkä asiat koet vaikuttavan sinun työkykyysi?
  - Mitkä asiat tukevat/edistävät/ylläpitävät sinun työkykyäsi?
  - Mitkä asiat heikentävät/uhkaavat sinun työkykyäsi?
- Mitä ajatuksia työkyvyttömyyspäätöksen saaminen sinussa herättää?
  - Mitä hyötyä tai haittaa koet itsellesi tästä työkyvyttömyyspäätöksestä?
- Minkälaisia ajatuksia tai haaveita sinulla on työllistymisen suhteen tulevaisuudessa?
  - Mitä arvoa/merkitystä työllistymisellä on sinulle?
- Minkälaisia tuen tarpeita koet itselläsi tällä hetkellä olevan?
  - Minkälaisia tuen tarpeita arvioit itselläsi tulevaisuudessa olevan?
- Minkälaisia toiveita sinulla on Klubitalojen työllistymisen tukemisesta?
  - Miten näet työ- ja opintoyksikön mahdollisuudet
  - Miten näet oman työhönvalmentajan roolin työllistymisen tukemisessä?
  - Mitä toiveita sinulla on työ- ja opintoyksikön suhteen?

## LIITE 2: OPINNÄYTETYÖHÖN LIITTYVÄT TEEMAHAASTATTELUT

### TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELUT

#### **Puolistrukturoitu teemahaastattelu, haastateltavia kuusi henkilöä, haastateltavien kriteerit:**

- Nuorten Ystävien klubitalojen työhönvalmentajat

#### **Tutkimuskysymykset**

- Miten työhönvalmentajat kokevat klubitalojen roolin eläkkeellä/ kuntoutustuella olevien jäsenten työllistymisen tukemisessa?
- Miten työhönvalmentajat näkevät klubitalojen vahvuudet, uhat, heikkoudet ja mahdollisuudet (SWOT) jäsenten työllistymisen tukemisessa?

#### **Haastattelukysymykset**

- Taustatiedot: sukupuoli, ikä, koulutus, työhistoria, kokemus klubitalossa työskentelystä
- Millaisena näet klubitalojen roolin eläkkeellä/ kuntoutustuella olevien jäsenten työllistymisen tukemisessa?
- Mitkä ovat klubitalon vahvuudet jäsenten jatkopoluttumisen tukemisessa?
- Mitkä ovat klubitalon heikkoudet jäsenten jatkopoluttumisen tukemisessa?
- Mitkä ovat klubitalon uhat jäsenten jatkopoluttumisen tukemisessa?
- Mitkä ovat klubitalon mahdollisuudet jatkopoluttumisen tukemisessa?
- Millaisina näet mahdollisen työ- ja opintoyksikön toiminnan roolin eläkkeellä/ kuntoutustuella olevien jäsenten työllistymisen tukemisessa?

**Pääteema 1: TAUSTAT**

1/4

Haastateltava jäsen	Litteroitujen tekstien kopiointi taulukkoon tarkempaa tarkastelua varten
Rovaniemi 1	
Oulu 1	
Oulu 2	
Oulu 3	
Kajaani 1	
Kajaani 2	

**Ylä- ja alateemat:**

- Ikä
- Sukupuoli
  - Mies
  - Nainen
- Koulutus
  - Perusaste
  - Keskiaste
  - Korkea-aste
    - Mukautetusti
    - Keskeytykset
- Työhistoria
  - Työharjoittelu/työkokeilu/palkkatuki
  - Palkkatyö
- Toimeentulo
  - Kuntoutustuki, kesto?
  - Eläke, kesto?
  - Ei osaa sanoa/ei muista
- Esiin nousseet merkittävät elämäntapahtumat
  - Fyysinen sairastuminen
  - Psykkinen sairastuminen
  - Elämänkriisi
- Klubitalotoiminnassa mukana
  - Kuinka kauan ajallisesti
  - Kuinka monena päivänä viikossa keskimäärin osallistuu toimintaa

Haastateltava jäsen	Litteroitujen tekstien kopiointi taulukkaan tarkempaa tarkastelua varten
Rovaniemi 1	
Oulu 1	
Oulu 2	
Oulu 3	
Kajaani 1	
Kajaani 2	

### Ylä- ja alateemat:

- Arvio omasta työkyvystä
  - Työkykyinen
  - Osatyökykyinen
  - Työkyvytön
  
- Arvio työkyvyn muutoksesta (eläke-/kuntoutustuen saamisen jälkeen)
  - On muuttunut parempaan suuntaan
  - On muuttunut huonompaan suuntaan
  - Ei muutosta
  
- Työkykyyn vaikuttavat asiat
  - Työkykyä edistäviä asioita
  - Työkykyä heikentäviä asioita
  
- Ajatukset työkyvyttömyyseläkepäätöksestä
  - Myönteiset ajatukset
  - Kielteiset ajatukset
  - Neutraali suhtautuminen

Haastateltava jäsen	Litteroitujen tekstien kopiointi taulukkoon tarkempaa tarkastelua varten
Rovaniemi 1	
Oulu 1	
Oulu 2	
Oulu 3	
Kajaani 1	
Kajaani 2	

**Ylä- ja alateemat:**

- Minkäläistä tukea jäsen toivoo
  - Tuen tarpeet klubitoloimintaan mukaan tullessa
  - Tuen tarpeet tällä hetkellä
  - Jäsenen arvio omista tuen tarpeista tulevaisuudessa
  
- Minkäläistä tukea kokee saaneensa
  - Työhönvalmentajan tuki
  - Yhteisön tuki
  - Omien voimavarojen vahvistuminen
  - Tiedon lisääntyminen
  
- Toiveet klubitoloiminnalle
  - Toiminnan merkitys
  - Toiminnan mahdollisuudet
  - Toiveet toiminnalle
  - Työ- ja opintoyksikön rooli

<b>Haastateltava jäsen</b>	<b>Litteroitujen tekstien kopiointi taulukkoon tarkempaa tarkastelua varten</b>
Rovaniemi 1	
Oulu 1	
Oulu 2	
Oulu 3	
Kajaani 1	
Kajaani 2	

**Ylä- ja alateemat:**

- Työn merkitys ja arvo
  - Itselle
  - Yhteiskunnalle/muille
  
- Tulevaisuuden haaveet/toiveet
  - Työhön liittyvät haaveet
  - Muut haaveet

LIITE 4: OTE ANALYYSIRAPORTISTA

Suora lainaus	Pelkistetyt ilmaukset	Pääteema	Yläteema	Alateema
<p>...Kaikkea semmoista tsemppaamista. Mulla on ollut ihmissuhteet aina vaikeita...Opiskelu sinänsä ollut hirveen mieluisaa, enemmän paineita niistä muista ihmisistä. Siihen voisi saaha täältä tukea... Mää oon niinku tämän ottanut leikkimielisesti ajatuksissani työpai- kaksi, että tämä on niinku sen sijalla. Sosiaalinen puoli, ja sitten se, että sää jotain järkevää teet, ettet jää vaan sinne neljän seinän sisälle. Se on kyllä hirveän tärkeä. Että on se oma yhteisö. Ettei oo niinku, ulkopuolella jotenkin. Mutta kyllähän se olis ihan fantastista, jos pääsis vaikka semmoseen mielenkiintoiseen osa-ai- katyöhön, semmoiseen ihan oikeaan... Se antaisi niinku semmoista itsetuntoa. Tämä klubitalo on tosi hyvä, täällä on ihmisiä ja saa olla oma ittensä... Tuo hirveesti lissää semmoista valoa ja iloa.</p> <p>Me ollaan täällä niinku kaikki samalla viivalla. Kun nuo työntekijät</p>	<p>Kannus- taminen, tasa-ar- voinen kohtelu, ihmis- arvo, yh- denvertai- suus, keskuste- lutuki</p> <p>Mielekäs tekemi- nen, yh- teisölli- syys,</p> <p>Itsetunto, tasa-ar- voisuus, hyväk- syntä, unelmiin uskomi- nen</p>	<p>Tuen tar- peet</p>	<p>Minkälaista tu- kea jäsen ko- kee saa- neensa?</p>	<p>Työhönval- mentajan tuki</p> <p>Yhteisön tuki</p> <p>Omien voi- mavarojen vahvistumi- nen</p> <p>Tiedon li- sääntyminen</p>

<p>ei oo mitään jumalia tai auktoriteetteja ja sitten se että on sekä työttömät, työkyvyttömät, kuntoutustuella olevat että se tekkee semmoissen tunteen että tämä ei oo semmonen, että mikä diagnoosi sulla on, että laitetaanpa sut tuonne.</p> <p>Ainahan mää haaveilen siitä opiskelusta, kun se on niin rakastamulle... Mutta kun se on niin hirveen raskasta, kun se on päivittäin, arkisin se sitoutuminen. Mutta ainakin se osa-aikatyö on semmoinen, mikä siellä niinku välkehtii että, että se niinku kiinnostaa. Se on vaan sillain vähän hankalaa, kun ei oo sitten muuta taustaa kun tuo lukio, vaikka se menikin hyvin se lukio, mutta monelle alalle kuitenkin tarttis sitten muutaakin, että se rajaa aika paljon sitä osa-aikatyötäkin. Että mitä se sitten vois olla?</p> <p>Jos tulee semmoinen tunne, että apua, mitä nuo muut ihmiset ajattelee musta, niin jotakin semmoista törmäystä vaikka, ettei tuu jonku kanssa toimeen, niin täällä pystyis keskustelemaan niistä.</p>	<p>Tuki yksilöllisten opinto- ja työelämäpolkujen löytämiseen.</p> <p>Osa-aikatyön mahdollisuudet.</p>			
---	--	--	--	--