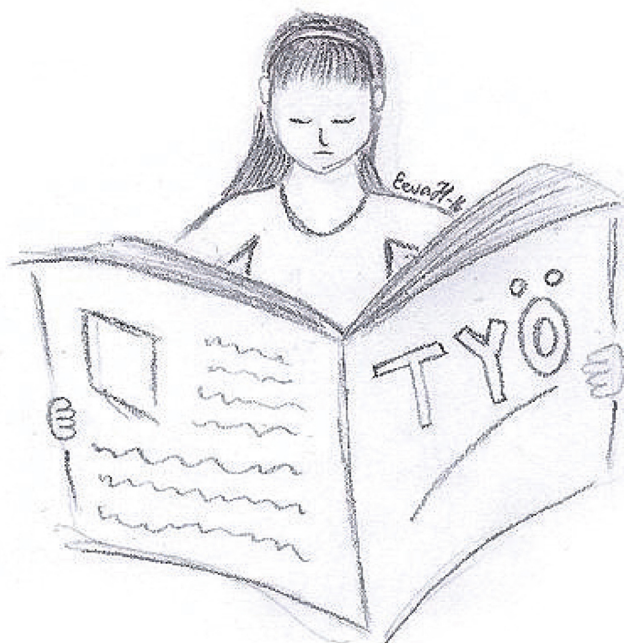


Suunta kohti osallisuutta ja oivalluksia

**RUORI2 – uutta suuntaa terveyteen,
työ- ja toimintakykyyn**



Ritva Laaksonen-Heikkilä, Irmeli Leino & Johanna Kurtti

Suunta kohti osallisuutta ja oivalluksia

RUORI2 – uutta suuntaa terveyteen, työ- ja toimintakykyyn

Ruori-hanke ja RUORI2-hanke ovat toteutuneet ESR-rahoituksella osana toimintalinja 5 Sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden torjunta, erityistavoite 10.1 Työelämän ulkopuolella olevien työ- ja toimintakyvyn parantaminen.

**Turun ammattikorkeakoulun
raportteja 257**

Turun ammattikorkeakoulu
Turku 2019

Kuvat: opiskelija Eeva Heikkilä

ISBN 978-952-216-718-7 (painettu)
ISSN 1457-7925 (painettu)
Painopaikka: PunaMusta, Tampere 2019

ISBN 978-952-216-719-4 (pdf)
ISSN 1459-7764 (elektroninen)
Jakelu: <http://loki.turkuamk.fi>



Sisältö

1	Johdanto	5
2	RUORI-hankkeen tavoitteet	7
3	Asiakasymmärrys ja asiakastiedon kerääminen	9
	3.1 Haastattelut.....	10
	3.2 Työpajat.....	11
	3.3 Asiakasymmärrys.....	12
4	Onnistumiset huippuvinkkeineen	26
5	Haasteet ja sudenkuopat	32
6	Johtopäätökset ja pohdinta	33
	Lähteet	36
	Liite 1 Haastattelujen yhteenveto	37



Ritva Laaksonen-Heikkilä (THL, THM hallinto)

Laaksonen-Heikkilä toimii Turun ammattikorkeakoulussa yliopettajana ja vastuopettajana terveyden edistämisen Master Schoolissa sekä työskentelee tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioprojekteissa (TKI) asiantuntijana ja projektipäällikkönä.



Johanna Kurtti (TtM)

Kurtti toimii lehtorina Turun ammattikorkeakoulun Terveys ja hyvinvointi -sektorilla. Hän työskentelee projektityöntekijänä ravitsemukseen sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyvissä projekteissa.



Irmeli Leino (THK)

Leino toimii lehtorina ja projektityöntekijänä Turun ammattikorkeakoulussa Terveys ja hyvinvointi -sektorilla. Hän työskentelee TKI-projekteissa hyvinvoinnin ja terveyden sekä työllistymisen ja osallisuuden edistämiseksi.

1 Johdanto

Suunta kohti osallisuutta ja oivalluksia -julkaisu kuvaa toimintaa, jota toteutettiin yhdessä työttömien ja heidän kanssaan työskentelevien toimijoiden kanssa. Toiminnan tavoitteena oli työttömien osallisuuden lisääminen palvelumuotoilun menetelmin. Hanke kokonaisuudessaan koostuu kahdesta osasta, joissa aluksi tehtiin kartoitus (Ruori-hanke) työttömien hyvinvoinnista ja toiveista oman hyvinvointinsa edistämiseen ja seuraavassa vaiheessa toteutettiin kartoitusvaiheen tuloksia ja oivalluksia työttömien hyvinvoinnin edistämiseksi (RUORI2-hanke). Tässä julkaisussa kuvataan vuonna 2016 toteutettu kartoitusvaihe. Myöhemmin julkaistaan käsikirja työttömien kanssa työskenteleville toimijoille. Käsikirja antaa työkaluja ja vinkkejä työttömien terveyden, työ- ja toimintakyvyn edistämiseksi.

Työttömyys on Suomessa merkittävä eriarvoisuutta aiheuttava tekijä. Vuonna 2016, jolloin kartoitusvaihe tehtiin, työttömyys oli hieman kohentumassa Suomessa. Tilastokeskuksen tekemän työllisyyskatsauksen mukaan Suomen työttömyysaste elokuussa 2016 oli laskenut 8,4 prosentista 7,2 prosenttiin. Toisaalta yhtäjaksoisesti yli vuoden työttömänä olleita oli 15 100 enemmän kuin vuotta aiemmin. (Tilastokeskus 2016.)

Suomalaisten hyvinvointi ja terveydentila on parantunut jatkuvasti, mutta hyvinvoinnin jakautuminen on muuttunut yhä eriarvoisemmaksi (THL 2015). Terveyserot näkyvät voimakkaana työttömien ja työllisten välillä, jopa niin sanottuna terveyskuiluna. Työllisten pitkäaikaissairastavuus on vähäisempää kuin työttömillä ja työlliset myös kokevat terveytensä paremmaksi kuin työttömät. (Rotko ym. 2011.) Työttömät kokevat enemmän unettomuutta, masennusta sekä stressiä kuin työssä käyvät (Talala 2014). Vakavimmillaan terveyserot näyttäytyvät suurina kuolleisuuseroina (THL 2013).

Elämäntavat vaikuttavat merkittävästi ihmisen terveyteen. Työttömillä on todettu olevan muuhun väestöön verrattuna huonommat terveystottumukset. Esimerkiksi ravitsemustottumukset eivät yleensä noudata annettuja suosituksia ja ravinto saattaa olla melko yksipuolista. Työttömillä esiintyy usein univaikeuksia ja he nukkuvat huonommin kuin työssä käyvät. Työttömyyden on osoitettu myös lisäävän päihteiden

den käyttöä ja työttömillä onkin havaittu olevan runsaampaa alkoholin kulutusta, enemmän ylipainoa sekä korkeampia tupakointilukuja kuin työssä käyvillä. (Prättälä & Paalanen 2007, Herbig, Dragano & Angerer 2013.) Sosiaalinen tuki ja taloudellinen turva ylläpitävät hyvinvointia myös työttömyyden aikana. Työttömillä on todettu olevan vaikeuksia osallistua erilaisiin sosiaalisiin tapahtumiin ja työttömyys voi johtaa sosiaalisten suhteiden heikkenemiseen. Sosiaalisten suhteiden niukkuus saattaa johtaa syrjäytymiseen ja aiheuttaa yksinäisyyttä. Toisaalta sosiaalisen tuen saaminen etenkin perheeltä ja ystäviltä tai ammattiauttajalta vaikuttaa positiivisesti terveyteen. (Hult 2014.)

Tässä julkaisussa on kuvattu hankkeen kartoitusvaiheen toteuttaminen ja sen tulokset. Julkaisussa kuvataan, miten palvelumuotoilun työkalujen avulla voidaan lisätä asiakasymmärrystä ja visualisoida työttömien tilanteita. Lisäksi kuvataan, miten yhteissuunnittelun työpajojen avulla voidaan yhdessä voimavarat ja kokemukset yhdistäen kehittää palveluja.

2 Ruori-hankkeen tavoitteet

Hankkeen päämääränä on kehittää työttömien työnhakijoiden ja työmarkkinatuen ulkopuolella olevien työikäisten työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita asiakasta aktivoiden ja kuunnellen. Tarkoituksena on myös lisätä kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien mahdollisuutta osallisuuteen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Ruori-hankkeen kartoitusvaiheessa 1.2.–30.11.2016 tavoitteena oli selvittää eri tilanteissa olevien työttömien terveyden ja toimintakyvyn edistämisen tarpeita ja heidän digitaalisia taitojaan. Yhdessä työttömien ja eri toimijoiden (yhdistysten, kaupunkien eri toimialojen) kanssa ideoitiin erilaisille asiakkaille soveltuvaa työ- ja toimintakykyä edistävää ja ylläpitävää toimintaa.

Ruori-hankkeen kohderyhminä olivat työttömät työnhakijat ja työmarkkinatuen ulkopuolella olevat henkilöt, erityisesti nuoret ja yli 50-vuotiaat, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut sekä syrjäytymisvaarassa olevat työttömät maahanmuuttajat Turussa, Naantalissa ja Salossa. Lisäksi hankkeessa olivat mukana työttömien yhdistykset (Turku ja Salo), kansanterveysjärjestöt ja maahanmuuttajayhdistykset. Mukana olivat myös kaupunkien eri hallintokunnat, esimerkiksi terveys- ja sosiaali-, nuoriso- ja liikuntapalvelut, sekä TE-toimistot, A-klinikka ja muut työttömien kanssa toimivat järjestöt ja yhdistykset.

Ruori-hankkeen toteutuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja Living Lab -toimintaa. Palvelumuotoilun lähtökohtana on ymmärrys asiakkaista ja käyttäjistä, joten se on erinomainen työkalu asiakasymmärryksen kehittämiseen. Palvelumuotoilu pyrkii kartoittamaan asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset palvelun suhteen sekä löytämään uusia ideoita ja konsepteja muun muassa asiakkaiden tiedostamattomista tarpeista. (Tuulaniemi 2011.)

Living Lab -toimintaa ja palvelumuotoilua yhdistää sama näkökulma, kysymys on käyttäjälähtöisestä palvelujen kehittämisestä. Palvelumuotoilun menetelmät tukevat Living Labin pyrkimystä ottaa palvelun käyttäjät mukaan kehitystyöhön. Siinä lähdetään liikkeelle aidosta asiakasymmärryksestä, jonka jälkeen asiakasymmärrys ja -tarpeet kehitetään palveluiksi. Palvelumuotoilun visuaaliset ja osallistavat menetelmät auttavat suunnittelemaan palvelukokonaisuutta käyttäjälähtöisesti. Nykypäivän asiakkaat ovat usein halukkaita antamaan ideoita tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen, sillä he haluavat niistä toimivampia. Living Lab -toiminnassa palvelujen käyttäjä osallistuu palvelujen ja toimintamallien kehittämiseen omassa arjessaan osana monitoimijaverkostoa. (Orava 2009; Tuulaniemi 2011.)

Ruori-hankkeessa työttömien toiveiden kuulemisella varmistetaan se, että kehittäminen lähtee todellisesta tarpeesta. Työttömien tarpeita ja toiveita konkretisoivat kuvitteelliset käyttäjäpersoonat, asiakasprofiilit. Innovatiivisuutta ja asiantuntijuutta tarvitaan erityisesti työttömien osallistamisessa ja osallistamistavoissa. Kartoitusvaiheessa haluttiin kuunnella ja ymmärtää eri tilanteessa olevia työttömiä. Ruori-hankkeessa osallistettiin työttömät terveyttä edistävän toiminnan ideointiin ja samalla edistettiin heidän sosiaalista osallisuuttaan. Living Lab tarjoaa ympäristön uusien innovaatioiden syntymiselle, kun eri toimijat ja palveluja käyttävät työttömät yhdessä ideoivat ja kehittävät ratkaisuja hyvinvoinnin edistämisen toimintasuunnitelmiksi. Työttömien ja eri toimijoiden ideointia toteutettiin yhteissuunnittelun työpajoissa.

Vuoden 2016 aikana selvitettiin, millaista terveyttä ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa työttömät toivovat, millaisia tarpeita ja esteitä heillä on näiden palvelujen käyttöön. Hankkeessa kartoitettiin myös työttömien valmiutta ja osaamista digitaalisten välineiden käytössä, sillä puutteelliset taidot voivat omalta osaltaan olla lisäämässä eriarvoisuutta. Näihin tavoitteisiin on pyritty kartoittamalla eri kohdeyhmään kuuluvilta työttömiltä tarpeita, toiveita ja ideoita työ- ja toimintakykyä edistävän toiminnan toteuttamiseksi sekä kartoittamalla heidän tarpeitaan ja toiveitaan digitaalisten valmiuksien lisäämiseksi. Lisäksi hankkeessa on ideoitu palvelujen kehittämistä yhteissuunnittelun työpajoissa työ- ja toimintakykyä sekä digitaalisia valmiuksia edistävän toiminnan toteuttamiseksi.

3 Asiakasymmärrys ja asiakastiedon kerääminen

Palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisesti vaatii ymmärrystä siitä, mitä asiakkaat arvostavat ja tarvitsevat. Asiakkaalle ei yleensä ole tärkeää palvelun ominaisuudet itsessään vaan niiden tuottamat hyödyt, seuraukset ja vaikutukset asiakkaan omaan tilanteeseen. Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen syntyy, kun palveluntuottaja ja asiakas toimivat yhdessä, jolloin kehittäminen toteutuu yhteisen prosessin tuloksena. (Arantola & Simonen 2009.) Asiakasymmärrys hankkeessa syntyi keräämällä tietoa fokusryhmähaastatteluilla ja yksilöhaastatteluilla työttömiltä nuorilta, yli 50-vuotiailta ja maahanmuuttajilta.

Asiakastietoa ja kokemuksia käsiteltiin myös työpajoissa, joissa työttömien kanssa työskentelevät ja työttömät yhdessä kuvasivat työttömien tilanteita sekä pohtivat ratkaisuvaihtoehtoja. Asiakasymmärrys muodostui näiden eri kanavista kerätyn tiedon summana. Asiakasymmärrystä visualisoitiin asiakasprofileilla, jotka on kuvattu tässä raportissa. Profileihin on lisätty myös yhteenvedot työpajoista, jotta saatiin esiteltyä kokonaiskuva työttömien tilanteesta sekä työttömien itsensä että heidän kanssaan työskentelevien toimijoiden näkökulmista.

Työttömien työ- ja toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyviä kysymyksiä ovat:

- Mikä on palvelumme rooli työttömän ihmisen toiminnassa?
- Mikä on hänen kokemansa arvo ja mistä arvo syntyy?
- Mitkä ovat työttömien kokemat vaihtoehdot palvelullemme – minkä asian palvelumme ratkaisee?
- Kuinka ennakoimme työttömyyden mukanaan tuomia haasteita ja tarjoamme niihin ratkaisuja?
- Mikä on asiakasymmärryksen merkitys palvelun kehittämisessä?
- Miten keskinäinen vuorovaikutus ja yhteistyö tukevat asiakasymmärryksen rakentumista?

Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen edellyttää, että asiakkaiden toiminnasta ja haasteista on saatavilla tarpeeksi tietoa. Asiakkaat ovat erilaisia, mutta heidän tilanteensa voivat olla samanlaisia, riippumatta asiakkaiden muista ominaisuuksista. (Arantola & Simonen 2009.)

Asiakastieto Ruori-hankkeessa on työttömien tilanteita kuvaavaa tietoa, jota täytyy jalostaa ennen kuin sitä voidaan käyttää palvelun suunnittelun tukena. Asiakasymmärrys on työttömien toiminnan tai arjen käyttäytymisen ymmärtämistä ja tuntemista. Sen tavoitteena on tuottaa menestyksekkäitä palveluja ja tuotteita sekä kehittää palveluja vastaamaan paremmin työttömien toiveisiin. Asiakasymmärryksen kehittämällä saadaan arvokasta tietoa siitä, mitkä seikat ovat todellisuudessa arvokkaita asiakkaille.

3.1 Haastattelut

Ruori-hankkeessa kartoitettiin vuonna 2016 yli 160 haastattelun avulla eri tilanteissa olevien työttömien terveyden ja toimintakyvyn edistämisen tarpeita sekä heidän digitaalisia taitojaan. Haastattelut toteutettiin Turussa, Salossa ja Naantalissa. Turussa haastatteluita tehtiin yhteensä 70 kpl, Salossa 66 kpl ja Naantalissa 27 kpl. Hankkeen kohderyhmään (nuoret, yli 50-vuotiaat ja maahanmuuttajat) kuuluvat työttömät tavoitettiin haastatteluihin työttömien yhdistysten, kuntouttavan työtoiminnan, työpajojen ja maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen ja terveystalvelujen kautta työttömien terveystarkastusten jälkeen. Liitteessä 1. on esitetty yhteenveto asiakashaastattelujen tuloksista.

Nuorten haastatteluissa yhdeksi merkittäväksi työ- ja toimintakykyä uhkaavaksi tekijäksi nousi vuorokausirytmien häiriintyminen ja sen mukanaan tuomat ravitsemuksen ja liikkumisen puutteet. Hyvinvoinnin haasteena tuli esille sosiaalisten tilanteiden pelko ja paniikkihäiriö. Tämä esti osallistumista ryhmätoimintaan, työhön, koulutukseen ja jopa julkisten kulkuvälineiden käyttöön. Yli 50-vuotiailla oli usein tuki- ja liikuntaelimestön rajoitteita.

Ylipaino ja ravitsemusongelmat olivat yleisiä kaikissa kohderyhmissä. Päihteiden käyttö ja tupakointi olivat haasteena osalla työttömistä. Myös yksinäisyys oli yleistä työttömillä. Moni kuvaili, että kynnyks lähteä kotoa nousi heti työttömyyden alka-

essa. Lisäksi itsetunto laski usein työttömyyden myötä. Maahanmuuttajien kohderyhmässä korostui puutteellisen suomen kielitaidon mukanaan tuomat ongelmat ja moni kaipasi tukea erityisesti kielitaitoon.

Tietotekniikan käyttötaidot vaihtelivat suuresti eri kohderyhmissä. Kaikissa ryhmissä oli taitavia tietotekniikan käyttäjiä ja toisaalta erittäin paljon apua tarvitsevia. Eri alueilla, varsinkin kaukana kaupungin keskustasta asuvat työttömät kokivat olevansa eriarvoisessa asemassa osallistumismahdollisuuksien suhteen ja lisäksi pitkät välimatkat aiheuttavat kustannuksia.

3.2 Työpajat

Hankkeen kartoitusvaiheessa vuonna 2016 järjestettiin 16 työpajaa, joissa käsiteltiin haastattelujen tuloksia ja tehtyjen asiakasprofiilien avulla ideoitiin eri tilanteessa olevien työttömien terveyden ja toimintakyvyn edistämistä. Työpajat toteutettiin Turussa, Salossa, Naantalissa ja Raisiossa. Työpajoja järjestettiin Turun ammattikorkeakoululla sekä työttömien yhdistysten, kuntouttavan työtoiminnan, nuorten työpajojen ja eri järjestöjen tiloissa. Työpajoihin kutsuttiin hankkeen kohderyhmiin (nuoret, yli 50-vuotiaat ja maahanmuuttajat) kuuluvia työttömiä ja työttömien kanssa työskenteleviä toimijoita.

Työpajoihin osallistuivat muun muassa edustajia seuraavilta tahoilta: työttömien yhdistykset, Turussa toimiva Nuoret-verkosto, kansanterveysjärjestöt, maahanmuuttajayhdistykset, Ehjä ry., Ehyt ry., Turun seudun Mielenterveyspalveluyhdistys ry., Turun Ohjaamo, TE-toimistot, A-klinikka sekä hankkeessa mukana olevien kaupunkien terveys- ja sosiaali-, nuoriso- ja liikuntapalvelut. Työpajoissa tehtiin yhteistyötä myös eri hankkeiden (PARTY, Waltti-valmennus, Vertaisuudella työelämään sekä Voitto) kanssa. Näissä hankkeissa toimivien hanketyöntekijöiden kanssa vaihdettiin ajatuksia ja tietoja hyvistä käytänteistä sekä keskusteltiin erilaisista työttömien elämäntilanteista.

Työpajoja toteutettiin hyvin erilaisilla kokoonpanoilla ja osallistujamäärillä. Työpajojen aika ja paikka vaikuttivat osallistujamääriin. Projektityöntekijät pyrkivät toteuttamaan työpajoja sekä menemällä yhteistyökumppaneiden luo että kutsumalla heitä ammattikorkeakoulun tiloihin. Työpajoissa oli osallistujina työttömiä ja

heidän kanssaan toimivia ammattilaisia yhdessä. Kutsutut osallistujat työskentelivät aktiivisesti eri aiheiden parissa. Työskentelyn pohjaksi oli haastatteluista luotu asiakasprofileja kuvaamaan työttömien tilannetta. Työskentelytapoina sovellettiin Learning cafe -menetelmää ja ideariihityöskentelyä. Lisäksi keskusteltiin työttömien työkyvyn tukemisesta, hyvistä käytänteistä ja kokemuksista, joita osallistujat toivat esille. Työpajoista koottiin yhteenvedoja jatkotyöskentelyä varten. Näiden yhteenvedojen ja koosteiden avulla tehtiin toimenpide-ehdotuksia, joita testattiin seuraavissa aihealueeseen liittyvissä työpajoissa.

3.3 Asiakasymmärrys

Ruori-hankkeessa muotoutunut asiakasymmärrys on tulos haastatteluista ja työpajoista. Asiakasymmärrys on kuvattu profileina. Profileihin on liitetty myös työpajojen yhteenvedot. Asiakasprofilit on muodostettu niistä tilanteista, joissa työttömän työ- ja toimintakyky on alentunut. Raportin kuvituksen on toteuttanut opiskelija Eeva Heikkilä.

Nuorten haastatteluissa tuli esille seuraavat profiilit: paniikkihäiriötä poteva, pelaaja, kroonisesti sairas, päibteiden käyttäjä ja motivoitumaton.

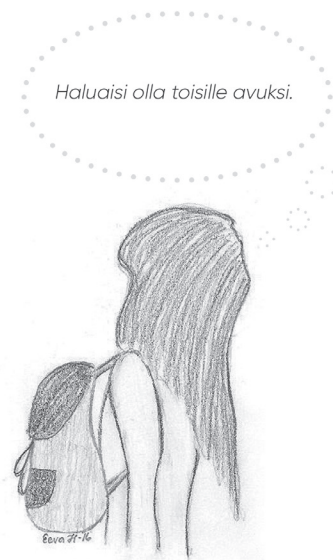
NUORI, PANIIKKIHÄIRIÖ

Elämäntilanne

- Alle 25-vuotias nainen, asuu poikaystävänsä kanssa.
- Koulu on jäänyt kesken paniikkihäiriön vuoksi. Ei ole työkokemusta.
- Ei koe pystyvänsä menemään työharjoitteluun tai töihin.

Terveys ja hyvinvointi

- Fyysinen terveys on hyvä, syö terveellisesti ja liikkuu päivittäin.
- Ei halua mitään ryhmätoimintaa, liikkuu päivittäin, kun ulkoiluttaa koiraa.



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Paniikkihäiriö on nykyajan tauti – onko kaikilla kyseessä sairaus vai vain arkuus?
- Suorittamispainet voivat olla taustalla.
- Onnistumistarinat voivat toimia vinkkeinä ja kannustimena muille.
- Erilaiset ryhmät ovat hyviä, esim. jännittäjien ryhmä.
- Vertaistukitoiminta.
- Eläinten hoito kiinnostaa monia ja voi aktivoida toimintaan.
- Siedätystä ryhmässä olemiseen ja osallistumiseen vähitellen.
- Työhaastattelujen harjoittelu.

Paniikkihäiriö vaikeutti nuorten elämää ja osallistumista erittäin paljon, se vaikeutti tai esti kokonaan nuoren osallistumisen ja matkustamisen. Nuoret liikkuvat vain vähän, korkeintaan yksin tehdyt kävelylenkit olivat mahdollisia. Kouluun tai työelämään osallistuminen tuntui mahdottomalta. Osa nuorista kuitenkin koki, että haluaisi olla avuksi muille.

NUORI, PELAAJA

Elämäntilanne

- Alle 30-vuotias mies. Asuu yksin.
- Kuljetusalan koulutus, on ollut työttömänä vuoden.
- Vuorokausirytmiksi sekaisin.
- Pelaa yöt. Ei liiku ollenkaan.

Terveys ja hyvinvointi

- Ei säännöllistä ateriarytmiä, syö yleensä öisin pizzaa ja voileipiä ja kahvia.
- Ylipainoa on kertynyt runsaasti, mikä hankaloittaa liikkumista

- Haluaisi ryhmätoimintaa ja biljardin peluu kiinnostaa.
- Miettiä koulutusmahdollisuuksia.



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Pienin askelin eteneminen ja välitavoitteiden asettaminen ovat tärkeitä.
- Joitakin nuoria kiinnostaa ruoanlaitto, sen ohella voisi tarjota muuta toimintaa, esimerkiksi japanilainen kulttuuri: ruoka, taide, liikunta ym.
- Valvominen aiheuttaa masennusta ja syntyy kierre liikkumattomuudesta, huonosta ravitsemuksesta ja painon noususta.
- NLP voisi tarjota välineitä ohjaukseen.
- Onko kyseessä oman itsen arvostuksen puute?
- Ryhmätoiminta sopii osalle ja motivoi liikkumaan.

Pelaajat olivat useimmin nuoria miehiä, joiden vuorokausirytmiksi oli häiriintynyt ja ravitsemus- ja liikuntatottumukset olivat hyvin epäterveellisiä. Usein näillä nuorilla oli vakava ylipaino, joka hankaloitti entisestään liikkumista. Valvominen ja yöllä syöminen johtivat elimistön epätasapainoon. Monilla oli ammattikoulutus, mutta ylipaino esti aktiivisen osallistumisen ja oli esteenä työllistymiselle.

NUORI, KROONINEN SAIRAUUS

Elämäntilanne

- Alle 30-vuotias mies, asuu yksin.
- Välillä tehnyt pätkätöitä, nyt ollut työttömänä vuoden.

Terveys ja hyvinvointi

- Sairastanut diabetesta 5-vuotiaasta lähtien.
- Murrosiässä laiminlyönyt diabeteksen hoitoa eikä ole sen jälkeen päässyt hyvään hoitotasapainoon.
- Tupakoi päivittäin, käyttää alkoholia välillä runsaasti.

- *Toivoo voivansa jatkaa keskeytynyttä koulutustaan.*
- *Toivoo oman ikäisille suunnattua vertaisryhmätoimintaa, ei koe enää kuuluvansa nuorten ryhmään.*



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Johtuvatko ongelmat siitä, että ei arvosta itseään?
- 25–30-vuotiaat toivovat oman ikäisille suunnattua toimintaa.
- Monilla on ongelmana myös huumeiden käyttö, joka voi alkaa viihdekäyttönä, mutta syntyykin riippuvuus.
- Päihdeongelmat ilmenevät usein, kun mitkään sopimukset tai aikataulut eivät pidä.
- Taustalla voi olla mielenterveysongelma ja itsensä lääkitseminen.
- Osa suhtautuu kannabikseen tai amfetamiiniin erittäin positiivisesti, käyttö on heidän mielestään hyväksyttyä ja luonnollista.
- A-klinikka tuntuu osalle vieraalta, hankalalta paikalta mennä.
- Tarvitaan monia toimintamuotoja ja palveluja, joihin nuoria voidaan ohjata.

Kroonista sairautta sairastavat nuoret laiminlöivät oman perussairautensa hoidon. Ongelmat olivat usein alkaneet murrosiässä. Nuoret kaipasivat oman ikäistä vertaistukea ja toimintaa hyvinvointinsa edistämiseksi. Päihdeongelmat olivat yleisiä ja palvelujen käyttö hyvin vähäistä.

NUORI, PÄIHDEONGELMA

Elämäntilanne

- Alle 25-vuotias mies, asuu tyttöystävän kanssa.
- Ollut työttömänä kaksi vuotta.
- Ammattikoulu on jäänyt kesken, käy välillä nuorten työpajalla, mutta alkoholin käytön takia ei pysty pitämään sopimuksia.

Terveys ja hyvinvointi

- Ruokailu on epäsäännöllistä, käyttää kannabista silloin tällöin.
- Ei harrasta liikuntaa. Haluaisi harrastaa joukkuelajeja.

Ei tulevaisuuden suunnitelmia. "Mitä välii".



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Motivaatio omasta itsestä huolehtimiseen ja päihteiden käytön lopettamiseen.
- Ryhmämuotoista liikuntaa/urheilua.
- Nuorten keskinäinen kanssakäyminen – työpajatoiminnasta saatu vertaistuki.
- Vuorokausirytmien säännöllistäminen.
- Sopimuksista kiinnittäminen.
- Pitäisikö hakea kotoa?

Päihteitä käyttävillä nuorilla ei ollut tulevaisuuden suunnitelmia ja motivaatio päihteiden käytön lopettamiseen oli heikko. Mielekkään toiminnan kautta voitaisiin nuoren päivittäiseen elämään saada muutakin sisältöä kuin päihteet.

NUORI, MOTIVOITUMATON

Elämäntilanne

- Alle 25-vuotias nainen, asuu vanhempiensa luona. Koulu on jäänyt kesken.
- Ollut työttömänä 2v.
- Harrastaa ystävien kanssa juhlamista ja on innokas somen käyttäjä.

Terveys ja hyvinvointi

- Syö paljon pikaruokaa, ei ole kiinnostunut ruoanlaitosta tai kotitöistä.
- Kotona tulee usein riitaa.
- Nukkuu päivällä pitkään ja välillä hengailee kaupungilla.

- Ei halua kouluun eikä töihin, on tyytyväinen nykyiseen tilanteeseensa
- Haaveilee muutosta omaan asuntoon



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Onko työttömyyden ja opiskelun keskeytymisen syynä oppimisvaikeudet? Koulu ei motivoi.
- Perheellä on suuri merkitys mahdollistajana tai kannustajana.
- Yksilön vapaus valita. Mikä on esteenä, ettei halua edetä koulutukseen tai työelämään?
- ”Helppoa elämää” – itsevarmuuden ja itsearvostuksen puute.
- Nuori ei ota vastuuta tekemisistään, sanoo menevänsä suoraan töihin.
- Liittyykö tilanteeseen häpeän tunnetta?
- Opinnollistaminen on yksi mahdollisuus, onnistumisen kokemukset.
- HUOM! Olisi löydettävä ne nuoret, jotka ovat kaikkien palvelujen ja tukien ulkopuolella.

Motivoitumattomat nuoret kertoivat olevansa tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseensa. Opiskelu tai työ ei tuntunut kiinnostavalta ja elämäntavat luisuivat helposti epäterveelliseen suuntaan. Onko syynä itsearvostuksen puute ja aikaisemmat epäonnistumiset? Haasteena on löytää ne nuoret, jotka ovat kaikkien palvelujen ulkopuolella.

Yli 50-vuotiaiden haastatteluissa tuli esille seuraavat profilit: *alakuloinen, yksinäinen, ahdistunut ja nautiskelija.*

YLI 50-VUOTIAS, ALAKULOINEN

Elämäntilanne

- 52-vuotias korkeasti koulutettu nainen. Ollut työttömänä vuoden.
- Työttömäksi jäämisen jälkeen kynnys lähteä kotoa on noussut korkeaksi.
- Haluaisi kouluttautua uudelleen, hoiva-avustajaksi, mutta ei ole päässyt, on liian korkeasti koulutettu.

Terveys ja hyvinvointi

- Päivät menevät nukkuessa, syö epäsäännöllisesti.
- Mieli on maassa. Rahahuolet painavat.

Haluaisi ryhdistäytyä ja lähteä työnhakuun tai opiskelemaan.



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Sosiaaliset suhteet, ystävät – tarvitsee kannustajaa.
- Toiminnallisuus kohottaa mielialaa ja parantaa vuorokausirytmää.
- Vertaistukea yhdistyksissä.
- Kokeeko itse tarvitsevansa mielenterveyspalveluita?
- Millaiset asiat häntä kiinnostavat?
- Rahahuolten kartoitus, onko tarvetta velkaneuvontaan?
- Vapaaehtoistoiminnan kautta kiinni hoiva-avustajan/mentorin/vertaistuen tehtäviin.

Alakuloiset olivat useimmiten naisia. Työttömyyden myötä kynnys lähteä kotoa oli noussut. Heillä oli arvottomuuden tunnetta ja mieli oli maassa. Yksinäisyyden tunne on yhteydessä oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja mielialaan. Se voi ilmetä lohtusyömisinä ja päihteiden käyttönä.

YLI 50-VUOTIAS, YKSINÄINEN

Elämäntilanne

- 54-vuotias yksin asuva nainen.
- Työttömänä pitkään, joitain pieniä työkajoja.
- Sukulaiset asuvat kauempana, vain harvoja tuttuja.
- Viihtyy omissa oloissaan.

Terveys ja hyvinvointi

- Vuorokausi- ja unirytmii on säännöllinen.
- Ei säännöllisiä harrastuksia.
- Liikkuu yksin luonnossa.
- Hieman ylipainoa sekä selkävaivoja



*Haluaa töihin, mutta ...
Ylioppilas - ei ammattia.*

Kuva: Eeva Heikkälä

Työpaja:

- Miten tuetaan sosiaalisten suhteiden luomiseen?
- Työttömien terveystarkastus.
- Fysioterapeutin konsultaatio ja kuntoutusta, mahdollisuus selkärhyhmään.
- Päihteiden käytön katkaisu.
- Vertaistukihenkilö tarpeeseen.
- Apua työuran suunnitteluun – aktivointisuunnitelma.

Yksinäiset olivat sekä naisia että miehiä. Vuorokausirytmii oli yli 50-vuotiailla useimmiten säännöllisempi kuin nuorilla. Ravitsemus- ja liikuntatottumukset vaihtelivat. Sosiaalisten suhteiden vähäisyys ja yksinäisyys lisäsivät syrjäytymisen riskiä. Päihteiden käyttö heijastui koko hyvinvointiin ja päivittäiseen toimintaan.

YLI 50-VUOTIAS, AHDISTUNUT

Elämäntilanne

- Kerrostalossa yksinasuva 51-vuotias mies.
- Jäänyt työttömäksi 7 vuotta sitten, välillä ollut työllistettynä.

Terveys ja hyvinvointi

- Vuorokausirytmä on hieman epäsäännöllinen, valvoo pitkään.
- Ei mieti syömissä. Leipää ja kahvia kuluu
- Katselee televisiota paljon, penkkiurheilija.
- Mielenterveyteen liittyviä ongelmia. Tupakoi.

*Haluaisi töihin, mutta kynnyks
noussut. Kokee, että ei riittävästi
voimia kokoaikatyöhön.*



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Kuntouttava työtoiminta, jonka jälkeen palkkatukityö.
- Onko sosiaalisia suhteita/kavereita?
- Mielenterveyspalvelujen tarve?
- Tarvitsee mielekästä tekemistä, esimerkiksi mentoria/vertaistukea.

Ahdistuneet olivat useimmiten miehiä. Vuorokausirytmä oli epäsäännöllinen. Ravitsemustottumukset olivat useimmiten epäterveelliset. Liikkuminen ja muu harrastaminen olivat olematonta. Mielenterveyteen liittyvät ongelmat, yksinäisyys, tupakointi ja päihteiden käyttö olivat yleistä. Suun terveydenhoito oli usein laiminlyöty.

YLI 50-VUOTIAS, NAUTISKELIJA

Elämäntilanne

- 62-vuotias mies.
- Ollut työttömänä 2 vuotta.

Terveys ja hyvinvointi

- Oma kunto on romahtanut työttömyyden aikana ja ylipainoa on kertynyt.
- Nauttii päivittäin 3-4 annosta alkoholia.

*Haluaa pudottaa painoaan
ja parantaa kuntoaan.*



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Vähäinenkin muutos ruokavaliossa voi auttaa painonpudotuksessa.
- Liikuntaa, hyötyliikuntaa – vähentää usein alkoholin tarvetta.
- Omien kasvien kasvattaminen, palstaviljelyn mahdollistaminen, terveellinen ruoka, liikunta ja taloudellisuus.
- Tarvitsee toimintaa, joka parantaa vuorokausirytmää, esim. yhdistystoimintaa.
- Vertaistukea ryhmästä ja netistä – tarvitaan joku motivoiva ja innostava henkilö.

Nautiskelijat olivat useimmiten miehiä. Monilla oli terveyteen ja toimintakykyyn liittyviä ongelmia, jonka seurauksena kunto oli heikentynyt. Ruoka ja alkoholi maistuivat. Liikkuminen oli vähäistä. Ryhmätoiminta voi motivoida oman hyvinvoinnin edistämiseen.

Maahanmuuttajien haastatteluissa tuli esille seuraavat profiilit: *kotiäiti, korkeasti koulutettu, nuori yksinäinen ja ikääntynyt.*

MAAHANMUUTTAJA, KOTIÄITI

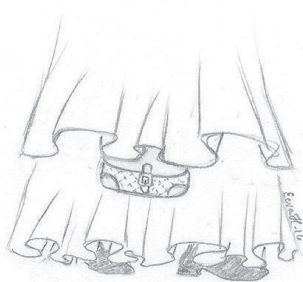
Elämäntilanne

- Perheenäiti, 6 lasta
- Ollut Suomessa 7 vuotta
- Suomenkielen taito on heikko
- Ei ole suomalaisia ystäviä
- Viettää vapaa-aikaa oman perheen ja lähipiirin kanssa

Terveys ja hyvinvointi

- Ylipainoa on kertynyt jonkin verran.
- Harrastaa kävelyllä käyntiä

Haluaisi suomalaisia ystäviä ja kehittää kielitaitoaan.



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Tarvitsee suomenkielen koulutusta ja tukea asioinnissa eri palveluissa.
- Miten saisi ”tuttavan” kantasuomalaisista?
- Osallistuminen muun muassa liikuntamahdollisuuksiin on toisinaan vaikeaa kulttuurierojen takia. Esimerkiksi eri sukupuolten yhteiset harrastukset ovat haasteellisia tai uimahalliin meno on vaikeaa ilman omaa vuoroa.

Kotiäidit olivat äitejä, joilla oli useampia lapsia. Suomen kielen taito oli heikko. Useimmat heistä viettivät aikaansa oman lähipiirin kanssa. Äidit laittoivat perheelleen useimmiten oman kulttuurin ruokia. Useimmille oli kertynyt ylipainoa.

MAAHANMUUTTAJA, KOULUTETTU

Elämäntilanne

- Korkeasti koulutettu IT-alan osaaja.
- Ollut Suomessa 10 vuotta, jäänyt työttömäksi 2 vuotta sitten.
- Suomenkielen taito on heikko.

Terveys ja hyvinvointi

- Ei jaksa hoitaa omaa kuntoaan
- Verenpaine on koholla.
- Perheen talous huolettaa.

On epäätietoinen
tulevaisuudestaan ja
suunnitelmistaan



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Tarvitsee suomen kielen koulutusta, käyttänyt englantia työkielenään.
- Uramahdollisuuksien etsintään tarvitaan apua.
- Taloudellisen tilanteen selvittely on tarpeen työttömyyden aiheuttamien ongelmien vuoksi – rahankäytön tottumukset.
- Terveystilan kartoittaminen ja terveyden edistäminen työkyvyn näkökulmasta tärkeää.
- Tutustumista kantasuomalaisiin ja yhteistä toimintaa.

Korkeasti koulutetut olivat sekä naisia että miehiä. Useimmilla oli perhe, ja taloudellinen tilanne huolestutti monia. Epävarmuus ja huolet vaikeuttivat mm. unta. Suomen kielen taito vaihteli Suomessa vietetyn ajan mukaan. Osalla kielitaito oli heikko, vaikka oli asunut ja tehnyt työtä Suomessa jo useamman vuoden. Haastatteluissa tuli esiin, että työtä tehdessä työkieli oli useimmiten ollut englantia.

MAAHANMUUTTAJA, NUORI

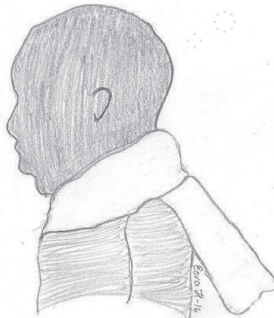
Elämäntilanne

- Nuori mies, ollut Suomessa 2 vuotta.
- Haluaisi ammatilliseen koulutukseen.
- Taloudellinen tilanne heikko.
- Heikko suomenkielen taito.

Terveys ja hyvinvointi

- Hyvä terveydentila.
- Asuu yksin ja on yksinäinen.

*Haluaisi harrastuksia
ja suomalaisia ystäviä*



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Tarvitsee suomen kielen koulutusta, jotta työllistyminen on mahdollista.
- Terveiden edistämiseen liittyvää neuvontaa, esimerkiksi halvalla hyvää.
- Tarvitsee urasuunnittelun ohjausta.
- Ryhmätoiminta sopii osalle, mielekkäitä aktiviteetteja tarvitaan.
- Maahanmuuttajanuoret mukaan suunnitteluun ja yhteiseen toimintaan.
- Miten löytää tietoa eri palveluista ja harrastusmahdollisuuksista?
- Oman kulttuurin edustaja vertaisena.

Nuori yksinäinen oli useimmiten mies. Useat heistä olivat tulleet Suomeen yksin. Taloudellinen tilanne oli heikko ja se heijastui muun muassa ruokailutottumuksiin. Suomen kielen taito oli heikko ja harrastuksen puute lisäsi yksinäisyyden tunnetta.

MAAHANMUUTTAJA, IKÄÄNTYNYT

Elämäntilanne

- Perheenäiti, isoäiti, 5 lasta, joilla omat perheet.
- Työttömänä koko Suomessa olo ajan
- Haluaisi eläkkeelle – ei motivaatiota työntekoon, kokemusta ompelijana
- Rahahuolia – riittää juuri ja juuri välttämättömään.
- Suomenkielen taito on heikko
- Digiosaaminen olematonta.

Terveys ja hyvinvointi

- Ylipainoa on kertynyt jonkin verran.
- Harrastaa kävelyllä käyntiä.
- Kiinnostunut kulttuurista – rahat ei riitä.

Haluaisi suomalaisia ystäviä ja kehittää kielitaitoaan.



Kuva: Eeva Heikkilä

Työpaja:

- Tarvitsee suomen kielen koulutusta ja tukea asiointissa eri palveluissa.
- Omasta kulttuurista oleva ohjaaja voi olla avuksi.
- Tutustumista kantasuomalaisiin ja yhteistä toimintaa kaivataan.
- Käsitys terveydestä ja sairaudesta sekä miten niitä voi hoitaa, on erilainen eri kulttuureissa.
- Tarvitsee tukea tietotekniikan käytössä, sähköinen asiointi ja lomakkeiden käyttö on hankalaa.

Ikääntyneistä monilla oli todella heikko suomen kielen taito. Monilla oli ammatti omassa lähtömaassa, mutta täällä työnsaanti oli vaikeutunut. Motivaatio työhön oli huono kielitaidon puutteen vuoksi. Ilmeni myös, että käsitys työkyvystä oli erilainen kuin täällä ajatellaan.

4 Onnistumiset huippuvinkkeineen

Palvelumuotoilun käyttö asiakastiedon keräämisessä toimi hyvin. **Yksilö- ja pienryhmähaastatteluilla** saatiin paljon tietoa, ymmärrystä ja ideoita työttömien palvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisesti. Haastateltavien tavoittaminen ja aktivoiminen mukaan kehittämistoimintaan vaatii paljon suunnittelua ja työtä. Onnistumisen kokemuksia saatiin järjestämällä työttömille erilaista toimintaa, esimerkiksi liikuntaa tai terveysneuvontaa, ja samassa yhteydessä toteutettiin haastatteluja.

Hyväksi käytännöksi osoittautui myös työttömien kohtaaminen heidän arjessaan: työpajoissa, yhdistyksissä ja harrastustoiminnassa. Ensimmäinen kontakti ja haastattelujen tavoitteista ja kehittämistyöstä kertominen olivat tärkeitä yhteistyön onnistumiseksi. Työttömien aktiivisuus haastatteluissa ja työpajoissa vaihteli paljon. Osa kertoi hyvin tarkasti elämästään ja ongelmistaan. Yksilöhaastattelut toimivat monelle kanavana kertoa omasta tilanteestaan, yksinäisyydestään ja muista haasteista. Haastattelut toimivat aktiivivana tilanteena monelle työttömälle, eivät ainoastaan tiedonhankintamenetelmänä.

Työttömien tavoittaminen

Tavoittamista helpottaa kohtaaminen toiminnan lomassa.

Arjessa kohtaaminen on luontevaa, motivointi usealta taholta on tehokasta.

Ensimmäinen kontakti ja informaation antaminen ovat tärkeitä yhteistyön onnistumiseksi.

Pienryhmähaastattelut toimivat hyvänä foorumina ajatusten vaihtoon, yhteiseen ideointiin ja toinen toiselta oppimiseen. Vuorovaikutus, yhdessä ideoiminen, keskustelut ja ajatusten vaihto olivat aktiivista ja työttömiä tukevaa. Hyviä kokemuksia saatiin erityisesti Learning cafe -menetelmästä, joka mahdollistaa aktiivisen ja avoimen keskustelun ja yhdessä oppimisen. Menetelmä perustuu keskusteluun ja vastavuoroisuuteen, jonka pohjalta pyritään luomaan yhteinen näkemys aiheesta. Learning cafe -menetelmä mahdollistaa tiedon jakamisen sekä toiminnan kehittämisen organisaatiossa alhaalta ylöspäin. (Brooke & Sheldon 2010, 14, 16.) Yhteiset keskustelut ja ideoinnit toimivat jo itsessään työttömiä aktivoivana toimintana. Yhteinen pohdinta ja ideointi tuottivat monipuolisia kehittämisideoita ja ne mahdollistivat myös vertaistuen ja hyvien vinkkien antamisen toisille omien kokemusten pohjalta. Ryhmäkeskusteluissa välittyi myös tietoa saatavilla olevista palveluista, joista välillä oli vaikea löytää tietoa.

Arjenhallintaitojen kehittäminen

Kokemuksia jaetaan päivittäisestä taloudenhoidosta ja annetaan vinkkejä, miten saadaan "hyvää halvalla".

Isoäidin keittotaidot otetaan käyttöön.

Omia kasviksia kasvatetaan palstaviljelyllä.

Tietotekniikkataitojen kehittäminen

Yhdistetään tietotekniikan opiskelu esimerkiksi ruoan valmistukseen ja reseptien hakuun.

Työnhakuun ja cv:n tekoon yhdistetään tietotekniikan opiskelua.

Poisheitetyistä tietokoneista tehdään yhdessä uusia tietokoneita.

Yhteissuunnittelun työpajat olivat toimiva työkalu yhteisen näkemyksen ja palvelujen kehittämisen näkökulmasta. Työpajojen yhtenä tarkoituksena oli synnyttää kohtaamisia, joissa kaikki oppivat toisiltaan ja ideoivat monimuotoista toimintaa ja ratkaisumalleja työttömien tilanteisiin. Lisäksi työpajoissa kuultiin toimijoiden erilaisista toimintatavoista – mikä on toiminut ja mikä ei. Saatiin monia esimerkkejä onnistumisista ja myös epäonnistumisista.

Hanketyöntekijöiden jalkautuminen, tutuksi tuleminen paransi osallistumista työpajoihin. Kun työpaja pidettiin yhteistyötahon tiloissa, esimerkiksi työttömien yhdistysten tiloissa, kohderyhmään kuuluvat osallistuivat paremmin työpajaan. Työpajoissa osallistujat olivat useimmiten aktiivisia osallistujia. Keskustelu ja ideointi toteutuivat hyvin. Vilkas keskustelu oli yleisin toimintamuoto. Työpajoissa oli myös hiljaisia osallistujia, joille ajatusten ja ideoiden esille tuominen tuotti vaikeuksia. Usein kuitenkin esille tulleet ehdotukset ja mielipiteet muotoutuivat käyttökelpoiksi toimintamuodoiksi tai saivat osallistujat pohtimaan asiaa tulevan kannalta. Projektityöntekijät vastasivat työpajojen etenemisestä ja keskustelun fokuoimisesta kulloinkin käsiteltävään aihealueeseen.

Asiakastiedon kerääminen

Learning cafe -menetelmä mahdollistaa yhteisen ideoinnin, vertaistuen ja kokemusten jakamisen.

Menetelmällä saadaan ideoita palvelujen kehittämiseen käyttäjän näkökulmasta.

Osallistuminen aktivoi ja antaa tietoa olemassa olevista palveluista.

Asiakasymmärryksen syventämiseksi luotujen **asiakasprofiilien** avulla voitiin visualisoida työttömien erilaisia tilanteita, heidän tuntemuksiaan ja kokemuksiaan. Työttömien haastattelujen perusteella tehdyistä asiakasprofileista eräs työpajan osallistuja totesi, että minullahan on asiat hyvin, kun peilaan elämäni näihin teidän esittämiinne profileihin. Muiden työttömänä olevien elämäntilanteen kautta eri asioiden tarkastelu sai hänet miettimään realistisemmalla tavalla omaa tilannettaan.

Asiakasymmärrys

Asiakasprofiilit visualisoivat asiakkaiden tilanteita, tarpeita ja tunteita.

Yksi kuva voi kertoa enemmän kuin tuhat sanaa.

Asiakasprofiilit toimivat hyvänä pohjana palvelujen suunnittelussa.

Osallisuuden kokemus vaikuttaa merkittävästi ihmisen hyvinvointiin, se toimii suojana hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan. Osallisuus voidaan ymmärtää tunteena, joka syntyy, kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä esimerkiksi opiskelun, työn, harrastus- tai järjestötoiminnan kautta. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. (THL 2016.) Ihmisen osallisuus ja aktiivisuus vaihtelevat elämänkulun ja -tilanteiden mukaisesti. Raivio & Karjalainen (2013) määrittelevät osallisuuden kolmella eri ulottuvuudella:

- riittävä toimeentulo ja hyvinvointi
- toiminnallinen osallisuus
- yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys.

Suomalaisessa yhteiskunnassa palkkatyö on yksi merkittävimmistä yhteisölliseen toimintaan osallistumisen muodoista. Työelämän ulkopuolelle jääminen rajaa yksilöltä pois normaalit siteet työyhteisöön ja vaikuttaa ihmisen identiteettiin. (THL 2016.) Työttömyyden aikana osallisuuden mahdollistaminen on erityisen tärkeää.

Ruori-hankkeessa osallisuutta lisättiin ottamalla työttömät aktiivisiksi toimijoiksi oman tilanteensa ja tarpeidensa kuvaamiseen sekä palvelujen suunnitteluun ja ideointiin. Mahdollisuus vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin asioihin on olennainen osa osallisuuden toteutumista ja sen kokemista. Pitkäkestoinen palkkatyön ulkopuolelle jääminen saattaa johtaa sosiaaliseen syrjäytymiseen, jolla on vaikutuksia hyvinvointiin ja terveyteen. Haavoittuvimpia ovat syrjintää ja ennakkoluuloja elämässään kohtaavat vähemmistöryhmät. (THL 2016.)

Työttömien osallisuutta tuettiin:

1. osallistamalla työttömät yhdessä eri toimijoiden kanssa työttömien hyvinvointia ja työkykyä edistävien palvelujen kehittämiseen
2. edistämällä maahanmuuttajien osallistumismahdollisuuksia
3. kehittämällä työ- ja toimintakykyä edistävää toimintaa sekä työttömien vaikutusmahdollisuuksia.

Osallisuuden lisääminen

Jaetaan kokemuksia, jolloin eri-ikäiset oppivat toisiltaan ruoanlaittoa, rahankäyttöä, liikkumista, tietotekniikkaa ja työelämätaitoja.

Työttömät itse havainnollistavat omia tilanteitaan dokumenttien avulla.

Tehdään asiakasprofileista videoita tiedotusvälineille, jotta voidaan vaikuttaa palvelujen kehittämiseen.

Työttömien motivointi ja osallisuuden lisääminen ovat haasteellisia kaikissa hankkeissa. Erityisesti henkilöt, jotka ovat syrjäytymisvaarassa, tulisi saada mukaan. Hankkeen aikana erityisesti työpajoissa heräsi huoli niistä nuorista, jotka ovat kaikkien palvelujen ja tukien ulkopuolella. Heidän tavoittamisensa ja osallistamisensa on erityisen haasteellista ja he ovat suuressa syrjäytymisvaarassa.

Haastatteluissa tuli esiin, että työttömät itse kokivat myös osallisuuden tärkeäksi. Osallistumisella tarkoitettiin mm. sosiaalisten suhteiden ylläpitoa, harrastustoimintaa, yhdistystoimintaa ja vapaaehtoistyötä.

5 Haasteet ja sudenkuopat

Yhtenä haasteena haastatteluita tehdessä tuli esille, että kaikki työttömät eivät halunneet kertoa omasta tilanteestaan, eivätkä osallistua hankkeen toimintaan. Työttömyys koettiin arkana aiheena, ja kun työttömyys oli ”tuore”, siitä ei oltu valmiita puhumaan. Tässä tilanteessa yksilöhaastattelu toimi paremmin kuin pienryhmähaastattelu. Hankkeeseen osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja sen tuli olla jo itsessään palkitsevaa työttömälle.

Työttömien osallistuminen työpajoihin vaihteli. Toisinaan työpajaan lupautuneet eivät tulleet, vaikka olivat osoittaneet kiinnostusta ja sitoutumista toimintaan. Työpajakeskusteluissa muiden työttömien parissa työskenteleviltä tuli esiin kokemuksia, että edes ulkoiset palkkiot, kuten elokuvaliput, eivät houkutelleet työttömiä osallistumaan toimintaan. Silti tarjoilu työttömille suunnatuissa tapahtumissa koettiin hyväksi. Kokemusten perusteella ulkoiset kannustimet eivät tunnu toimivilta toisin kuin sisäinen tunne siitä, että voi tai haluaa vaikuttaa ja olla mukana palvelujen kehittämisessä. Yhteistyö esimerkiksi työpajojen ja työttömien yhdistysten työntekijöiden kanssa paransi osallistumista, kun motivointia ja aktivointia tuli monelta taholta.

Hankkeessa tavoitettiin monia syrjäytymisvaarassa olevia työttömiä, mutta edelleen haasteena on kaikkein heikoimmassa asemassa olevien tavoittaminen. Mikäli työtön on kaikkien palvelujen ja tukien ulkopuolella, niin tavoittaminen on todella vaikeaa. Yhtenä haasteena oli työttömän ”luovuttamismieliala”, mikä ilmeni toteamuksena: ”Mihin niillä työpajoilla voidaan vaikuttaa, kun mikään ei kuitenkaan muutu.” Usko vaikuttamiseen ja kehittämiseen pitää syntyä ennen kuin osallistuminen on mahdollista.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Haastatteluihin osallistuneilla nuorilla oli monia terveysongelmia, ja ne tuntuivat kasaantuvan ja vaikeutuvan. Vuorokausirytmien epäsäännöllisyys, huonot ravitsemustottumukset ja liikkumattomuus liittyivät usein yhteen. Päihteiden käyttö ja mielenterveyden ongelmat heikensivät merkittävästi nuorten osallistumista ja hyvinvointia. Moni haastatelluista nuorista tupakoi runsaasti, suun ja hampaiden hoito oli unohtunut. Monet nuoret kaipasivat vertaisryhmätoimintaa ja olivat myös itse valmiita auttamaan muita. Tietotekniset taidot nuorilla olivat yleensä hyvät, mutta toisinaan tietotekniikan käyttö oli yksipuolista, keskittyi esimerkiksi pelaamiseen, jolloin ei hallittukaan tiedonhakuja ja asiointia verkossa.

Haastatteluihin osallistuneet maahanmuuttajat kokivat useimmiten terveytensä ja oman jaksamisensa aika hyväksi. Monet olivat aktiivisia, pyrkivät syömään hyvin, alkoholin käyttö oli vähäistä. Osalla oli jonkin verran väsymystä, stressiä ja vatsavaivoja, jotka koettiin liittyvän oman elämän kiireiseen ajankohtaan. Osa oli kokenut haasteita terveyspalveluissa kulttuurierojen vuoksi. Suurin haaste oli suomen kielen oppiminen. Kielitaidon puutteet heijastuivat työllistymismahdollisuuksiin ja myös osallistumishalukkuuteen. Osalla maahanmuuttajista oli hyvät tietotekniikan käytötaidot, mutta osa tarvitsi paljon apua tietotekniikan käytössä. He kaipasivat toimintaa, jossa voisi olla tekemisissä kantaväestön kanssa, jolloin samalla oppisi kieltä. Työharjoitteluja pidettiin hyödyllisinä ja kaivattiin neuvontaa ennen kaikkea opiskeluun ja työhön liittyvissä asioissa.

Yli 50-vuotiailla haastatelluilla oli eniten terveysongelmia. Ongelmat olivat sekä fyysisiä että psyykkisiä. Osa yritti pitää tuki- ja liikuntaelimestön kuntoa yllä, mutta liikuntamahdollisuuksia oli vähäisesti, sillä usein toimintojen maksullisuus tuli kynnyskysymykseksi. Työttömille oli liikuntatoimen tai työttömien yhdistysten kautta mahdollisuus saada alennuslippuja, mutta tämä tieto ei tavoittanut kaikkia työttömiä. On tärkeää kehittää viestintää ja tiedonkulkua, jotta osallistuminen mahdollistuu.

Yhdessä liikkuminen ja osallistuminen olivat haluttuja toimintamuotoja, sillä helposti kynnys osallistua nousee työttömyyden pitkittyessä. Kotoa on entistä vaikeampi lähteä, mutta kaverin motivoimana lähteminen ja osallistuminen helpottuvat. Osalla yli 50-vuotiaista oli selkeästi halu päästä töihin. Monella oli huoli eläkkeestä ja huolet vaikeuttivat unta. Osa haastatteluun osallistuneista oli erittäin aktiivisia ja tekivät muun muassa vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistyötä ja toisten auttamista arvostettiin ja pidettiin tärkeänä. Tietotekniikka oli osalle hyvin tuttua, mutta osalle täysin vierasta.

Työttömien työ- ja toimintakyvyn edistämisen ja ylläpitämisen kannalta erityisen merkittäväksi tekijäksi nousi vertaistuki. Vertaisena toimiminen koettiin aktivoivana ja omaa hyvinvointia tukevana ja samalla mahdollistui niiden auttaminen, joille osallistuminen on kaikkein hankalinta. Moni yksin kotiin jäänyt kaipasi motiivointia ja kaveria, jonka kanssa olisi helpompi päästä liikunnan ja oman terveyden edistämisen alkuun. Myös keskustelua samaa kokeneen vertaisen kanssa esimerkiksi mielenterveyteen ja päihteisiin liittyvistä asioista kaivattiin.

Haastatteluissa ja työpajoissa tuli esille monia ideoita, joita voidaan toteuttaa ryhmätoimintana, esimerkiksi perinneruokien valmistusta, tietotekniikan oppimisen liittämistä terveyteen ja hyvinvointiin, työnhakuun tai CV:n tekemiseen ja tiedonhakuihin, jopa omien tietokoneiden rakentamista pois heitetyistä koneen osista. Osaamista ja tahtoa näihin ryhmiin osallistumiseksi ja myös ohjaajana toimimiseksi löytyi.

Palvelumuotoilu menetelmänä toimi hyvin asiakastiedon keräämisessä, asiakasymmärryksen luomisessa ja yhteissuunnittelussa. Työttömien erilaisia tilanteita havainnollistavat kuvat toimivat hyvinä lähtökohtina palvelujen suunnittelussa. Pienryhmähaastatteluihin ja työpajoihin osallistuminen toimi jo sinällään työttömiä aktivoivana. Niihin osallistuneet saivat paljon tietoa eri harrastusmahdollisuuksista ja vinkkejä oman terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseen. Se omalta osaltaan vahvisti toimintaan osallistuneiden terveyden edistämistä, itsetuntoa ja voimaantumista, pystyvyyden tunnetta.

Työssä käyvien ja työttömien terveiserot ovat merkittäviä, joten terveyden ja työ- ja toimintakyvyn edistämiseen on tärkeää kiinnittää huomiota työttömien tilanteen edistämiseksi. Erityisesti heikommassa asemassa olevien työttömien hyvinvoinnin edistämiseksi on keskeistä tukea ihmisen omia voimavaroja ja niiden vahvistumista esimerkiksi arjen hallintaan liittyvien toimintojen ohjaamisessa. Tärkeää on lisätä työttömien tietoa ja taitoa oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Kartoituvaiheen pohjalta suunniteltiin pienryhmätoimintaa sekä työttömien kouluttamista vertaisvalmentajiksi ja kimppakavereiksi. Toiminnan tarkoituksena on edistää työttömien osallisuutta sekä terveyttä ja hyvinvointia, jotta työttömän työ- ja toimintakyky olisi mahdollisimman hyvä työllisyyden mahdollistuttua. Tämä suunnitelma pilotoitiin RUORI2-hankkeessa, jonka tuloksia julkaistaan käsikirjassa.

RUORI2-hankkeessa käsikirja antaa työkaluja ja vinkkejä työttömien terveyden, työ- ja toimintakyvyn edistämiseksi. Kirja ilmestyy kesällä 2019.

7 Lähteet

Arantola, H. & Simonen K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki: Tekes.

Burke, C. & Sheldon K. 2010. Encouraging Workplace Innovation Using the World Café Model. Nursing Management. Vol 17, no 7/2010, 14–19.

Hult, M. 2014. Työttömien terveys ja hyvinvointi: haastattelututkimus. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma. educations.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20140849. viitattu 15.2.2019.

Koskinen, S.; Lundqvist A. & Ristiluoma, M. 2012. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. THL Raportteja 2012. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Orava, J. 2009. Living Lab -toiminta Suomessa. Aluekeskusohjelman julkaisu. 3/2009. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94662/living_lab.pdf? viitattu 15.2.2019.

Prättälä, R. & Paalanen, L. (toim.) 2007. Elintavat ja niiden väestöryhmäerot Suomessa. Terveys 2000-tutkimus. Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B2/2007. Helsinki: Kansanterveyslaitos.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat. Teoksessa T. Era, (toim.). Osallisuus oikeutta vai pakkoa. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Rotko, T., Aho, T., Mustonen, N. & Linnanmäki, E. 2011. Kapeneeko kiulu? Tilannekatsaus terveyserojen kaventamiseen Suomessa 2007–2010. THL Raportti 8/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Talala, K., Härkänen, T., Martelin, T., Karvonen, S., Mäki-Opas, T., Manderbacka, K., Suvisaari, J., Sainio, P., Rissanen, H., Ruokolainen, O., Heloma, A. & Koskinen, S. 2014. Koulutusryhmien väliset terveys- ja hyvinvointierot ovat edelleen suuria. Suomen Lääkärilehti 36/2014 vsk 69 (2185-2192)

THL 2015. Osallisuus. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus> viitattu 15.2.2019.

THL 2016. Hyvinvointi- ja terveyserot. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot> viitattu 15.2.2019

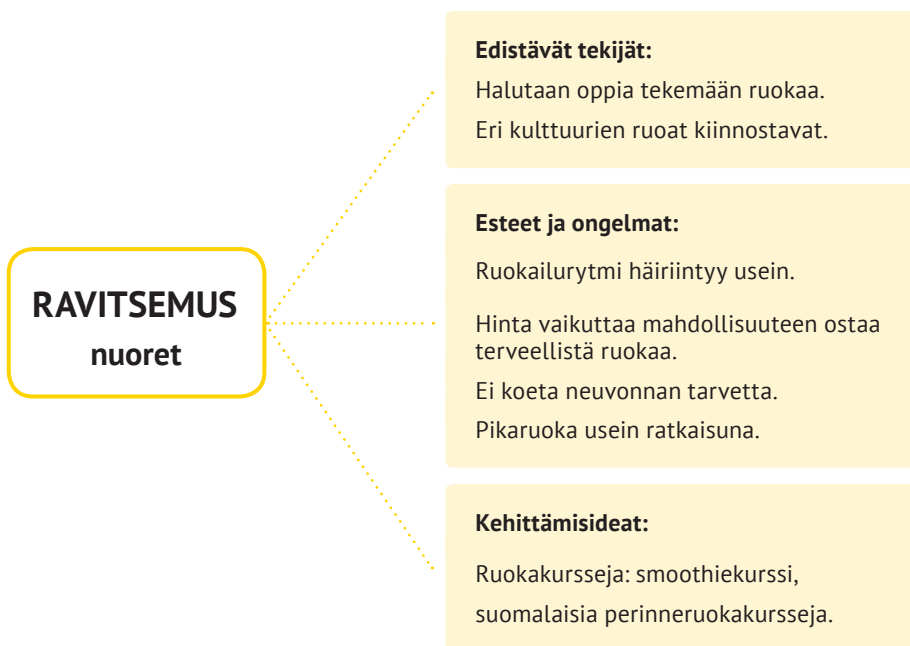
Tilastokeskus. 2016. Varsinais-Suomen työllisyyskatsaus.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Oyj.

Haastattelujen yhteenveto

LIITE 1

Nuoret



LIIKUNTA nuoret

Edistävät tekijät:

Uudet lajit kiinnostavat, mukava tutustua eri lajeihin.
Lemmikit kannustavat liikkumaan.

Esteet ja ongelmat:

Vaikea päästä liikuntaharrastuksen alkuun.
Hinta esteenä ja pitkät matkat.
Osa karttaa toisten seuraa, liikkuu yksin niin, etteivät muut näe.

Kehittämisideat:

Motivointia tarvitaan.
Tietoa eri mahdollisuuksista tarvitaan.
Liikunnan kautta on mahdollisuus saada kontakteja, kavereita.

Edistävät tekijät:

Mielekäs tekeminen kannustaa lähtemään mukaan ja huolehtimaan myös unen riittävydestä.
Hyvä sänky, tarpeeksi unta.

Esteet ja ongelmat:

Yleinen ongelma, työttömyys voi tuoda mukanaan tyhjyyden tunteen, ei tarvitse nousta aamulla ja vuorokausirytmii häiriintyy.
Pelaaminen tuo usein mukanaan valvomista ja epäsäännöllistä ruokailua.
Myös pienet lapset aiheuttavat univelkaa.

Kehittämisideat:

Tarvitaan kannustajaa ja toista ihmistä, joka motivoi lähtemään harrastuksiin.

VUOROKAUSI- RYTMI JA UNI nuoret

PÄIHTEET JA TUPAKKA nuoret

Edistävät tekijät:

Mielekäs tekeminen vähentää päihteiden käytön tarvetta.

Esteet ja ongelmat:

Tupakointi yleistä ja hampaiden hoito monella oli jäänyt tekemättä.

Kehittämisideat:

Toiminnan kautta elämän mielekkyys lisääntyy ja samalla omasta hyvinvoinnista huolehtiminen.

MIELEN- TERVEYS nuoret

Edistävät tekijät:

Sosiaaliset suhteet, ystävyys.

Esteet ja ongelmat:

Yksinäisyys ja paniikkihäiriö ovat monella ongelmana.

Osalle ryhmässä oleminen vaikeaa.

Välinpitämättömyys itseä kohtaan.

Eläminen hetkessä, myös voimavara, mutta osa ei koe tulevaisuutta merkityksellisenä.

Kehittämisideat:

Harrastukset, yhdessäolo.

Tietoa eri osallistumis-
mahdollisuuksista.

OSALLISTU- MINEN nuoret

Edistävät tekijät:

Monet kokevat merkitykselliseksi olla toisille hyödyksi.

Rohkeus, uskallus ”hypätä” uuteen.

Tukiverkosto.

Esteet ja ongelmat:

Rahahuolet ongelmana ja rajoittavat osallistumista.

Toivottomuuden tunne, mikään ei riitä.

Liikaa aikaa murehtia ja miettiä.

Kehittämissideat:

Lastenhoitoapua tarvitaan nuorille vanhemmille.

Vertaistuki, matala kynnys ja tehdään yhdessä.

Pakkotoimet eivät motivoi, tarvitaan vaihtoehtoja.

TIETO- TEKNIikka nuoret

Edistävät tekijät:

Osalla erittäin hyvät taidot ja osaaminen.

Oppimistarpeet mm. hakusanat.

Esteet ja ongelmat:

Osalla rajoittunutta tietotekniikan käyttöä.

Tiedonhakutaidot ja asiointi netissä osalle hankalaa.

Tietotekniikkakurssin tasoa ei ole määritelty.

Lastenhoito-ongelmat.

Kehittämisideat:

Henkilökohtaista neuvontaa kaivataan.

Kootaan tietokoneita pois heitetyistä tietokoneiden osista.

Heti työttömäksi jäätyä tietopaketti nettisivuista, joissa on tietoa esim. harrastustoiminnasta ja työnhausta, hakusanojen muodostaminen.

Yli 50-v

RAVITSEMUS yli 50-v

Edistävät tekijät:

Oma hyvinvointi tärkeää.

Säännöllinen ruokailurytmi koettiin tärkeäksi.

Esteet ja ongelmat:

Hinnat vaikuttavat mahdollisuuteen ostaa terveellistä ruokaa.

Kehittämisideat:

Omat edulliset viljelypalstat, joissa voisi kasvattaa omia vihanneksia.

Ruokakurseja eri teemoilla.

LIIKUNTA yli 50-v

Edistävät tekijät:

Oma hyvinvointi kannustaa liikkumaan, samoin kaverit.

Esteet ja ongelmat:

Korkeat hinnat usein esteenä.

Huono kunto ongelmana.

Vaikea päästä alkuun kuntoilussa.

Kehittämisideat:

Matkakustannuksiin tarvitaan avustusta, jotta voisi osallistua.

Tarvitaan motivoijaa ja kannustajaa.

Pienet ryhmät monelle mieleisiä.

**VUOROKAUSI-
RYTMI JA UNI**
yli 50-v

Edistävät tekijät:

Ei yhtä suuri ongelma kuin nuorilla.

Esteet ja ongelmat:

Taloudelliset huolet haittasivat yöunta.

Kehittämisasiide:

Mielekäs toiminta, harrastukset voisi auttaa vuorokausirytmien ylläpidossa.

**MIELEN-
TERVEYS
JA PÄIHTEET**
yli 50-v

Edistävät tekijät:

On tärkeää tuntea itsensä tarpeelliseksi.

Halutaan pitää huolta itsestä.

Esteet ja ongelmat:

Tupakointi yleistä, osalla myös alkoholin käyttöä, oman arvon tunto laskee, yksinäisyys.

Rahan puute, taloudelliset ongelmat tuovat huolta.

Kehittämisasiide:

Hemmotteluhetket tärkeitä oman hyvinvoinnin näkökulmasta.

Mielekäs tekeminen vähentää päihteiden käyttöä.

Talousneuvonta jokapäiväiseen rahan käyttöön.

OSALLISTU- MINEN yli 50-v

Edistävät tekijät:

Halutaan toimia ja olla tukena toisille.

Esteet ja ongelmat:

Kynnys lähteä kotoa kasvaa heti, kun on jäänyt työttömäksi, sosiaalinen eristäytyminen.

Kehittämisideat:

Tarvitaan joku kannustaja ja motivoija.

Tarvitaan tietoa palveluista ja mahdollisuuksista, Kylätalot kaupunginosittain, kokoontumispaikat. Vaikuttaminen, dokumentointi ja dokumenttien teko.

TIETO- TEKNIikka yli 50-v

Edistävät tekijät:

Osalla paljon osaamista.

Esteet ja ongelmat:

Tietokoneen käyttö ei ole tuttua, pelko käyttää digitaalisia laitteita, maksullisuus, kulkuyhteydet, asenne negatiivinen.

Tietokonetta ei ole.

Kehittämisideat:

Tarvitaan henkilökohtaista tukea ja neuvontaa, mukavan kautta tietokone tutuksi (reseptit, kutomisohteet ym.).

Heti työttömäksi jäätyä tietopaketti www-sivuista, missä on tietoa esim. harrastustoiminnasta ja työnhausta, hakusanojen muodostaminen.

Maahanmuuttajat

RAVITSEMUS maahanmuuttajat

Edistävät tekijät:

Haluaa oppia tekemään suomalaista ruokaa.

Oma hyvinvointi tärkeää.

Esteet ja ongelmat:

Oman kulttuurin ruoka tärkeää.

Ylipaino osalla ongelmana.

Kehittämisideat:

Ruokakurssit yhdessä suomalaisten kanssa.

LIIKUNTA maahanmuuttajat

Edistävät tekijät:

Liikunta ystävien kanssa.

Esteet:

Ei tietoa liikuntamahdollisuuksista.

Rahan puute.

Kehittämisideat:

Liikuntaa yhdessä kantasuomalaisten kanssa, kielitaidon kehittyminen samalla.

**MIELEN-
TERVEYS
JA PÄIHTEET**
maahanmuuttajat

Edistävät tekijät:

Sosiaaliset suhteet tukevat hyvinvointia ja mielenterveyttä.

Esteet ja ongelmat:

Yksinäisyys.

Ikävä perhettä ja perhetilanteet – pieniä lapsia kotona, ei tukiverkostoa.

Kehittämisideat:

Mahdollisuus osallisuuteen?

**OSALLISTU-
MINEN**
maahanmuuttajat

Edistävät tekijät:

Ystävä tai kantasuomalainen tuttava voi auttaa.

Esteet ja ongelmat:

Kaivataan suomalaisia kavereita, juttuseuraa.

Palvelujen käytössä suomen kielen taidon puute hankaloittaa ymmärtämistä ja luottamusta.

Tiedon puute, hankala saada tietoa erilaisista toiminnoista, ei osata kysyä.

Kielitaidottomuus

Kehittämisideat:

Lisäkoulutusta.

Nopeampi pääsy kielikoulutukseen.

Toimintaa, jossa voi tutustua kantaväestöön ja samalla huolehtia fyysisestä kunnosta.

**TIETO-
TEKNIikka**
maahanmuuttajat

Edistävät tekijät:

Laitteiden yleisyys on auttanut oppimaan.

Oppimistarpeet mm. hakusanat.

Esteet ja ongelmat:

Digitaalisten palveluiden käyttö vaikeaa heikon kielitaidon vuoksi, kurssin jälkeen ei ole tarvittavia välineitä tai ohjelmia.

Kehittämissideat:

Henkilökohtaista ohjausta kaivataan, kurssit selkokielellä, ettei tarvitse tuntea alemmuudentunnetta.

Kirjallisiin ohjeisiin myös kuvia.

Heti työttömäksi jäätyä tietopaketti nettisivuista, joissa on tietoa esim. harrastustoiminnasta ja työnhausta.