

**VAPAAEHTOISTOIMINNAN PROSESSIN KUVAAMINEN  
PIRKANMAAN SENIORIPALVELUT OY:LLE**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäen kampus, Sosiaalialan koulutus

Kevät, 2018

Anu Mellanen

Sosiaalialan koulutus  
Visamäki

---

<b>Tekijä</b>	Anu Mellanen	<b>Vuosi</b> 2018
<b>Työn nimi</b>	Vapaaehtoistyön prosessin kuvaaminen Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:lle	
<b>Työn ohjaaja</b>	Mikko Romppanen	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyössä tutkittiin työn toimeksiantajan Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n vapaaehtoistoiminnan prosessia ja sen osia. Työssä selvitettiin toimeksiantajan vapaaehtoistoiminnan sisältöä ja toiminnan organisointia. Tavoitteena oli kehittää organisaatiolle tutkimuksen myötä yhtenäinen vapaaehtoistoiminnan prosessikuva.

Opinnäytetyön tarve syntyi, kun Pirkanmaan Senioripalvelujen yksiköiden toiminta laajeni ja vapaaehtoisten määrä lähti nousuun. Vapaaehtoistoiminta oli kuitenkin painottunut yksiköiden välillä epätasaisesti eikä toiminnalle ollut yhtenäisiä ohjeistuksia. Lisäksi yhtiössä strategian kehittämisen myötä prosessi – ja sisältökuvaukset olivat tulleet toimintaa, johtamista ja laadun kehittämistä ohjaaviksi työvälineiksi.

Tutkimuksen tietoperusta koostui vapaaehtoistyön ja vapaaehtoistoiminnan käsitteistä ja merkityksistä sekä prosesseista, niiden rakentumisesta ja hyödyntämisestä. Lisäksi kuvattiin työn toimeksiantajan toimintaa. Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin haastattelemalla yksiköiden vapaaehtoistoiminnasta vastaavia sosiaalihojaajia.

Tutkimuksen pohjalta syntyi vapaaehtoistoiminnan prosessikuva, prosessin osien sisältökuvaukset sekä vapaaehtoistoiminnan prosessin tiivistelmä. Prosessi sisältää kaiken vapaaehtoistoimintaan liittyvän toiminnan tarpeen ymmärtämisestä suunnitteluun, toteutukseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Prosessikuvauksen avulla toiminnan organisointi yhdenmukaistuu ja selkiytyy. Täten organisoinnin eteneminen ja toteutusmahdollisuudet on dokumentoitu käytännön työvälineeksi nykyisille ja tuleville työntekijöille.

**Avainsanat** Vapaaehtoistyö, prosessi, prosessikuvaus

**Sivut** 42 sivua, joista liitteitä 5 sivua

Degree Programme in Social Services  
Visamäki

---

<b>Author</b>	Anu Mellanen	<b>Year</b> 2018
<b>Subject</b>	Describing the process of voluntary work for Pirkanmaan Senioripalvelut Ltd.	
<b>Supervisor</b>	Mikko Romppanen	

---

ABSTRACT

This thesis is a study of the voluntary work process in the commissioning organization, Pirkanmaan Senioripalvelut Ltd. (a local elderly service provider). The thesis examined the contents and organisation of the voluntary work process at Pirkanmaan Senioripalvelut Ltd. The aim of the thesis was to generate a coherent process overview of the organized voluntary work.

The need for this thesis originated when the commissioner organization expanded their operations and the number of volunteers increased. However, voluntary work was emphasized unevenly among the units and there were no uniform guidelines for the operation. In addition, the company's strategic development has turned the process and process metadata into tools guiding the operations, management and quality development.

The theoretical framework of the thesis consists of the concepts of voluntary work and voluntary activity, and their meanings. The thesis also approaches creating and utilizing processes and operations of the commissioner. The thesis was carried out through qualitative research. The material for the study was gathered by interviewing social workers in charge of organizing voluntary work.

Based on the study, a process overview, process metadata and process summary of voluntary work were created. The process includes all the critical information related to voluntary work; from understanding the need, from planning to implementation and to continuous development. By means of process overview, organizing voluntary work becomes more uniform and clearer. In addition, the progress and implementation possibilities are documented as a practical tool for current and future employees.

**Keywords** Voluntary work, process, process overview

**Pages** 42 pages including appendices 5 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TAMPEREEN VANHUSPALVELUYHDISTYS RY JA PIRKANMAAN SENIORIPALVELUT OY.....	2
2.1	Konserni.....	2
2.2	Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry.....	2
2.3	Pirkanmaan Senioripalvelut Oy.....	3
2.4	Toiminta-ajatus.....	3
3	VAPAAEHTOISTYÖ.....	4
3.1	Vapaaehtoistyö Suomessa.....	4
3.2	Vapaaehtoistoiminta ikääntyvien palveluissa.....	6
3.3	Vapaaehtoistoiminnan tarve ja perustelut.....	7
3.4	Vapaaehtoistoiminta Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:ssä.....	8
4	PROSESSIT.....	9
4.1	Prosessien luokittelu.....	9
4.2	Prosessin tunnistaminen.....	10
4.3	Prosessiajattelu.....	10
4.4	Prosessikuvaus.....	11
5	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	11
5.1	Prosessiajattelulla tehoa yhdistystoimintaan : Vapaaehtoisten rekrytointiprosessi: case Kehityksmaayhdistys Tasajako ry.....	12
5.2	Laatua vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Prosessikuvaus ja opas vapaaehtoistoiminnan koordinointiin ja johtamiseen.....	12
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	13
6.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tavoitteet.....	13
6.2	Aineiston hankinta ja tutkimuskysymykset.....	14
6.3	Puolistrukturoitu teemahaastattelu.....	15
6.4	Aineiston käsittely ja analyysi.....	15
6.5	Luotettavuus ja eettisyys.....	16
7	VAPAAEHTOISTOIMINNAN PROSESSIN OSAT - TUTKIMUSTULOKSET.....	18
7.1	Tarpeet ja toiveet vapaaehtoistoiminnalle Pirkanmaan Senioripalveluissa.....	18
7.1.1	Vapaaehtoisten tarpeet ja toiveet.....	19
7.1.2	Asiakkaiden tarpeet ja toiveet.....	20
7.2	Rekrytointi ja yhteistyökumppanit.....	20
7.3	Vapaaehtoisten koulutus, perehdytys ja rekisteröinti.....	22
7.4	Vapaaehtoisten profilointi ja profiilikansiot.....	23
7.5	Toiminnan koordinointi.....	25
7.6	Vapaaehtoisten sitouttaminen ja palkitseminen.....	27
7.7	Vapaaehtoistyön dokumentointi ja raportointi.....	28
8	PROSESSIKUVAUS.....	29

9 POHDINTA.....	34
LÄHTEET.....	36

Liitteet

Liite 1	Haastattelukysymykset
Liite 2	Vapaaehtoistyön prosessin tiivistelmä 1/2 ja Vapaaehtoistyön prosessin tiivistelmä 2/2
Liite 3	Vapaaehtoistyön prosessikuva
Liite 4	Vapaaehtoistyön prosessin sisältökuvaus 1/8, Esimerkki 1/1

## 1 JOHDANTO

Lähes jokainen suomalainen auttaa ystävää, sukulaista, läheistä tai naapuria heidän tarvitessa apua. Kaksi kolmesta suomalaisesta kokee auttamisen tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi (Utriainen 2011,23). Suomessa kansalaiset ovat aktiivisia vapaaehtoistoimijoita, jonka myötä vapaaehtoistoiminta on vakiinnuttanut paikkansa osana yhteiskunnan rakenteita ja hyvinvointia. ”Vapaaehtoistoiminta on yksi dynaaminen pohja, jolle sosiaalinen pääoma ja sitä kautta aktiivinen kansalaisyhteiskunta voivat rakentua” (Yeung 2005).

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitä Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n vapaaehtoistyö sisältää, miten toimintaa organisoidaan ja miten sitä arvioidaan ja kehitetään. Tavoitteena on tehdä organisaatioon yhtenäinen vapaaehtoistoiminnan prosessikuvaus. Opinnäytetyön tarve on syntynyt organisaation lähitori- ja palvelukeskustoiminnan laajenemisen myötä. Vapaaehtoistoiminta on laajentunut, toimintaan mukaan tulleiden vapaaehtoisten määrä on kasvanut sekä yhtiön strategian kehittämisen myötä prosessi – ja sisältökuvat ovat tulleet johtamista, toimintaa ja laadun kehittämistä ohjaaviksi työvälineiksi.

Lähitoritoiminta käynnistyi ensimmäisenä yhtiön suurimmassa palvelukeskuksessa, jonka myötä vapaaehtoistoiminta lähti kehittymään yksinomaan siellä. Vapaaehtoistyön laajuus ja työntekijöiden määrä lisääntyi yksikössä, mutta kilpailutusten kautta, kaksi vuotta myöhemmin, lähitoritoiminta käynnistyi myös organisaation toisessa vanhuspalvelua tuottavassa yksikössä. Lähitoritoiminnan kaltaista palvelukeskustoimintaa toteutettiin myös Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n kolmannessa seniorikeskuksessa. Näin ollen tuli tarve avata vapaaehtoistoiminta ja luoda yhtiöön yhtenäinen prosessi toiminnasta.

Prosessikuvan avulla toiminnan organisointi on yhtiön kaikissa yksiköissä yhdenmukaisempaa ja selkeämpää. Vapaaehtoistoiminnan organisoinnin eteneminen ja totutusmahdollisuudet ovat prosessikuvan myötä dokumentoitu ohjeiksi nykyisille ja tuleville Pirkanmaan Senioripalvelujen työntekijöille. Prosessikuvaukset toimivat perehdytyksen, prosessijohtamisen ja laadun parantamisen työvälineenä. Toivon, että vapaaehtoistyön prosessin kuvaamisen myötä pystytään jakamaan hyväksi todettua tietoa ja uusia ideoita, jotta vapaaehtoistoiminta ei jäisi polkemaan paikoilleen vaan olisi jatkuvassa kehityksessä.

Tutkimuksen teoreettisessa tietoperustassa käsitellään lyhyesti Tampereen Vanhuspalveluyhdistystä ja Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:tä ja heidän toimintaansa. On tärkeää huomioida koko organisaatio ja sen toiminta-ajatus, arvot ja resurssit, jotta luotu prosessi on todella toteutetta-

vissa ja jatkokehitettävissä yrityksessä sellaisenaan. Teoreettinen tieto jatkuu vapaaehtoistyön käsitteeseen ja merkitykseen syventymisellä ja perusteluilla. Prosessien luokittelu, tunnistaminen ja prosessiajattelu muodostavat prosessiymmärrystä viimeisissä teoriakappaleissa ennen varsinaista tutkimuksen toteuttamista.

Selvitettäessä vapaaehtoistyön prosessin osia aineistonkeruumenetelmänä toimi yksilohaastattelu. Tutkimusta varten suoritettiin kolme haastattelua, kaksi kasvotusten äänittäen keskustelut ja kolmannen sähköpostin välityksellä. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin teemoittelemalla. Tuotoksena on yhtiön vapaaehtoistoiminnan kokoava ja yhtenäistävä dokumentti, jota voi hyödyntää muun muassa perehdytyksessä, toiminnan toteuttamisessa sekä kehittämisessä.

## **2 TAMPEREEN VANHUSPALVELUYHDISTYS RY JA PIRKANMAAN SENIORIPALVELUT OY**

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyön kannalta keskeisiä toimijoita ja vaikuttajia; Tampereen Vanhuspalveluyhdistystä, sekä sen omistamaa Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:tä. Kappaleet antavat kuvauksen opinnäytetyön tilaajan toiminnasta, arvoista ja yksiköistä, sekä kuvaavat sen yhteiskunnallista merkitystä ikääntyvien paremman elämän tukemisessa ja edistämässä.

### **2.1 Konserni**

Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry on vuonna 1969 perustettu yleishyödyllinen ja voittoa tavoittelematon yhdistys. Vuonna 2009 yhdistys organisoi toimintansa uudelleen, yhtiöittäen ikäihmisille suunnattujen palvelujen tuotannon Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n tuotettavaksi. Yhdistyksen yleishyödyllisenä tehtävänä on kehittää hyvinvointiyhteiskuntaa suuntaan, jossa jokaisella kansalaisella ja vanhuksella on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja saada tarvitsemansa tuen ja palvelut. Pirkanmaan Senioripalveluiden tavoitteena on tuottaa ikäihmisille sekä kotiin että ympärivuorokautiseen hoitoon yksilöllisiä, kuntouttavia, laadukkaita ja ihmisen omaa arvomaailmaa ja elämän sisältöä tukevia vanhushpalveluja. (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Pirkanmaan Senioripalvelut Oy 2016.)

### **2.2 Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry**

Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry omistaa neljän palvelukeskuksen lisäksi vuokra-asuntoja Tampereen alueella ja toimii vuokranantajana ikäihmisille. Yhdistys vastaa koko konsernin hallinto- ja talouspalveluista. Sen tavoitteena on tuottaa hyviä ja toimivia elinympäristöjä ikäihmisille ja tar-

jota mahdollisuuksia täysipainoiseen elämään ja vaikuttamiseen. Tampereen Vanhuspalveluyhdistys on aktiivinen toimija ikäystävällisen yhdyskuntasuunnittelun kehittämisessä ja toimii aloitteentekijänä ja puolesta-puhujana. Yhdistys on aktiivisena osallisena eettisellä pohjalla toimivissa yhteistyöverkostoissa, joiden tavoitteena on edistää asiakkaiden ja omaisten, sekä muun kansalaisyhteiskunnan toimintaa. (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Pirkanmaan Senioripalvelut Oy 2016.)

### 2.3 Pirkanmaan Senioripalvelut Oy

Pirkanmaan Senioripalvelut Oy on tamperelainen toimija, joka tuottaa monialaisia ikäihmisten palveluja. Yrityksen tarjonta kattaa ikäihmisten asumispalvelut, päivä- ja palvelukeskustoiminnan, kotihoidon ja ravintolapalvelut. Palvelukeskuksia on kolme; Kuuselakeskus Härmälässä, Kaukaharjukeskus Kaukajärvellä sekä Keinupuistokeskus Hervannassa. Pirkanmaan Senioripalvelut työllistää noin 145 ammattilaista. Toimintaa ohjaa arvot, joiden mukaan ihminen on ikääntyneenäkin omien voimavarojensa mukaisesti aktiivinen toimija. Palvelujen toteuttamisen lähtökohtana on asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutumisen tukeminen. Yhteistä toimintakulttuuria tuetaan mahdollistamalla asiakkaan, hänen läheistensä ja henkilökunnan osallisuus kaikessa toiminnassa. (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Pirkanmaan Senioripalvelut Oy 2016.)

Pirkanmaan Senioripalvelujen palvelujen ostajana suurin asiakas on Tampereen kaupunki ja asiakkaat ovat tamperelaisia ikäihmisiä ja heidän läheisiään. Yhtiö tekee vahvasti alueellista verkostotyötä eri toimijoiden ja yritysten kanssa.

### 2.4 Toiminta-ajatus

Vapaaehtoistoimintaakin vahvasti ohjaavana toiminnan perusajatuksena on, että ihminen on ikääntyneenäkin omien voimavarojensa mukaisesti aktiivinen toimija. Asiakkaan omaa elämää koskevissa päätöksissä arvostetaan hänen itsemääräämisoikeutta, sekä kunnioitetaan hänen toiveitaan siitä, miten hän haluaa elämänsä järjestettävän. Yhteisöllisen toimintakulttuurin ylläpitäminen ja asukkaan kotona asuminen omien toiveidensa mukaisesti mahdollistetaan asukkaan, läheisten ja henkilökunnan osallisuudella kaikessa tekemisessä. (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Pirkanmaan Senioripalvelut Oy 2016.)

Ikäystävällisiä asuntoja ja asuinympäristöjä kehittämällä ja edistämällä ikäystävällistä yhdyskuntasuunnittelua varmistetaan ikääntyneen väestön hyvä elämänlaatu. Asumis- ja hoivapalveluiden kehittämisessä hyödynnetään dynaamisesti eri kanavista kerättyä tietoa asiakaskokemuksesta sekä henkilökunnan kokemusta ja kokemuslähtöisiä aloitteita. Käytössä on elämänlaatua ja aktiivisuutta tukevia uusia keinoja ja menetelmiä kuten so-



siokulttuuriset innovaatiot, hyvinvointiteknologia ja yhteisötaide. Pirkanmaan Senioripalvelut toimivat aktiivisesti aloitteentekijän ja kehittäjän roolissa sekä eettistä palvelutoimintaa laajentavissa yhteistyöverkostoissa, että alueellisessa verkostoyhteistyössä. (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Pirkanmaan Senioripalvelut Oy 2016.)

### 3 VAPAAEHTOISTYÖ

Seuraavissa kappaleissa avataan vapaaehtoistyön käsitettä ja pohditaan vapaaehtoistoiminnan tarvetta yleisesti, sekä ikääntyvien palveluissa. Vapaaehtoistoiminnassa on otettava kaikki osapuolet huomioon niin itse vapaaehtoisen ja vapaaehtoistyön vastaanottajan tarpeista ja motiiveista työtä koordinoivan järjestön tai yrityksen tarpeisiin ja toiveisiin. Lopuksi keskitytään työn toimeksiantajan yksiköissä tapahtuvaan vapaaehtoistointaan yleisellä tasolla.

#### 3.1 Vapaaehtoistyö Suomessa

Tutkimusten mukaan noin 70% suomalaisista kokee auttamisen tärkeäksi tai hyvin tärkeäksi (Utriainen 2011, 23). Ihmisten auttamishalusta syntyy pitkälti suomalainen vapaaehtoistyö. Vapaaehtoistoiminnalle ei ole olemassa virallista määritelmää, vaikka käytössä on laajalti erilaisia kuvauksia käsitteestä. Vapaaehtoistoiminnaksi ymmärretään toiminta, jota organisoii jokin taho ja sitä tehdään vapaasta tahdosta ilman rahallista korvausta. Vapaaehtoistoiminnan tulee hyödyttää vapaaehtoisen lisäksi myös muita osapuolia. (Pessi & Oravasaari 2010, 10; Nylund & Yeung 2005, 15.) Vapaaehtoistyötä tehdään yhteisön hyväksi, jonka koetaan vastaavan omia arvoja. Työllä halutaan osallistua ja vaikuttaa yhteisöön, jossa vapaaehtoinen kokee työn sisällön ja tarkoituksen palkitsevana ja näkee tekemänsä työn hyödylliseksi. (Laimio & Välimäki 2011, 10.)

Vapaaehtoistointaan osallistumisen motiiveina ovat oman sekä ympäröivien ihmisten hyvinvoinnin ja hyvän, sujuvan arjen edistäminen sekä vallitsevien käytäntöjen muuttaminen. Toiminnassa on mahdollisuus kohdata muita vastaavanlaisessa elämäntilanteessa olevia lähes samanlaisen ajatusmaailman omaavia ihmisiä, joiden kanssa voi osallistua itselle mielekkääseen toimintaan. (Nylund 2008, 24.)

Vapaaehtoistoiminnan määritelmä pitää sisällään niin julkisten kuin yksityistenkin tahojen parissa toteutetun työn. Tämä käsittää järjestöjen lisäksi muiden tahojen organisoiman vapaaehtoistyön sekä epämuodollisen organisoimattoman vapaaehtoistoiminnan. Jokaisella on oikeus tehdä työtä halutessaan satunnaisesti tai pidemmälle aikavälille sitoutuen. Todellisuudessa monet tehtävänkuvat pohjautuvat pidempiaikaiseen sitoutumiseen,

vaikka vapaaehtoistyön määritelmien mukaan toimintaan ei tarvitsisi sitoutua. Vapaaehtoistyötä tehdessä niin järjestäjän kuin vapaaehtoisinkin tulisi pitää mielessä, että vapaaehtoinen toimii ammattilaisen rinnalla, mutta vapaaehtoinen ei voi korvata ammattilaista. (Valliluoto 2014, 12.)

Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015 on Kansalaisareenan, Helsinki Mission ja Kirkkohallituksen Taloustutkimukselta tilaama tutkimus suomalaisten tekemästä vapaaehtoistyöstä. Tutkimuksessa vertailtiin tutkimustuloksia vuodelta 2010 ja 2015, mitkä osoittavat, että noin joka kolmas suomalainen tekee vapaaehtoistyötä. Vuonna 2015 vapaaehtoistyötä tekee harvempi (ero noin kaksi prosenttiyksikköä), mutta tehtyjen tuntien määrä on kasvanut 13,35:stä 18,09:än tuntiin. Kokonaistuntimäärä oli vuonna 2010 yhteensä 146 393 henkilötyövuotta ja vuonna 2015 yhteensä 167 890 henkilötyövuotta. Vapaaehtoistyötä teki 2010 useampi mies kuin nainen, 2015 tilanne oli päinvastoin. Vuonna 2010 eniten työskenneltiin senioreiden, lasten ja liikunnan parissa, vuonna 2015 lasten ja liikunnan, sekä kulttuurin parissa. Vapaaehtoistoiminnan rahallinen arvo on vuonna 2010 2,6 miljardia ja vuonna 2015 jopa 2,95 miljardia euroa. (Kansalaisareena ry n.d.)

Vapaaehtoistyötä säädellään useilla laeilla, joita ovat muun muassa Yhdistyslaki 894/2002, Osuuskuntalaki 1488/2001, Säätiölaki 248/2001, Kirjantitolaki 300/1998, Arpajaislaki 1047/2001, Nuorisolaki 72/2006, Liikuntalaki 1054/1998, Työturvallisuuslaki 738/2002 sekä Pelastuslaki 379/2011. (European Volunteer Centre 2012, 129.)

Organisaatioiden ei tarvitse ilmoittaa julkiselle hallinnolle tai valvontaviranomaisille heillä työskentelevistä vapaaehtoisista. Olettaen että vapaaehtoiset tekevät työtä yleisen hyvän eteen ei organisaation tarvitse maksaa tuloveroa, arvonlisäveroa tai varallisuusveroa vapaaehtoistoiminnasta syntyvistä tuotoista. Tämä tarkoittaa sitä, että varainkeruusta, lahjoituksista, jäsenmaksuista ynnä muista saadut tuotot eivät ole verotettavaa tuloa. (European Volunteer Centre 2012, 129-130.)

Vapaaehtoistyötä tehdään auttamisen halusta, mutta myös oman elämänlaadun kehittämiseksi. Wilsonin (2000, 26, 215–240) mukaan tutkimukset ovat osoittaneet neljä elämän osa-alueita, joihin vapaaehtoisena toimiminen vaikuttaa positiivisesti: kansalaisuus, syrjäytyminen, terveys ja hyvinvointi sekä sosioekonomiset saavutukset. Vapaaehtoiset ovat poliittisesti aktiivisempia ja luottavaisempia, heidän terveytensä on ikääntyessä parempi, heillä on korkeampi itsetunto ja itseluottamus jonka lisäksi he ovat tyytyväisempiä elämäänsä kuin ei-vapaaehtoiset. Vapaaehtoisena toimiminen saattaa helpottaa ihmisiä työllistymään ja lisäämään työnsä mielekkyyttä.

Vapaaehtoistoiminta on Suomessa järjestäytyntä ja organisoitua ja tämä trendi tulee tulevaisuudessa vain voimistumaan. Utraisen (2011, 27) mukaan tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että toiminta muuttuisi byrokraattisemmaksi tai hierarkkisemmaksi. Onnistuneesti organisoitu vapaaehtois-

toiminta on rakenteellista luoden toiminnalle turvallisen ja mahdollisuuksia tarjoavan ympäristön sekä vahvistaen toiminnan näkyvyyttä. Hoito- ja hoiva-alalla esimerkiksi vanhustyössä tai päiväkodeissa ammatillisesti koordinoitu auttava vapaaehtoistyö tulisikin kirjata kaikkiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin, sillä se on hoito- ja palveluketjuun kiinteästi kuuluva osa. (Utriainen 2011, 27.)

Onnistuneessa vapaaehtoistoiminnassa vapaaehtoisten tarpeet on kartoitettu ja huomioitu ja toiminnalle suunnattu rahoitus ja muut resurssit on suunnattu mahdollisimman tehokkaasti suoraan käytännön toimintoihin. Vapaaehtoistoiminnan tukirakenteet on järjestetty hyvin silloin, kun vapaaehtoiset kokevat yhdistyksen organisoidun vapaaehtoistoiminnan antavan heidän työlleen ja toiminnalleen raamit, mutta toiminnan sisältöä muovaavat he itse. (Utriainen 2011, 27.)

### 3.2 Vapaaehtoistoiminta ikääntyvien palveluissa

Suomessa yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 19,9 prosentista 26 prosenttiin vuoteen 2030 mennessä. Samassa ajassa työkäisten määrä laskee lähes kymmenen prosenttia. Väestöllinen huoltosuhde eli lasten ja eläkeikäisten määrä sataa työkäistä kohden tulee nousemaan huomattavasti lähitulevaisuudessa. Vuoden 2014 lopussa väestöllinen huoltosuhde oli 57,1. Ennusteen mukaan 60 huollettavan raja ylittyisi vuonna 2017 ja 70 huollettavan raja vuoteen 2032 mennessä. Vuonna 2060 väestöllinen huoltosuhde olisi 76. (Tilastokeskus 2015.)

On selvää, että raju lisääntyminen ikääntyvien määrässä ja huoltosuhteen nousu vaikeuttavat nykyisten kaltaisten hyvinvointipalvelujen ylläpitoa. Tämän kaltaisten ennusteiden pohjalta on ryhdyttävä tekemään järkeviä tarpeen kasvuun vastaavia muutoksia ikääntyvien palveluissa. Jo nyt ja yhä enemmän tulevaisuudessa vapaaehtoistoiminnalla tulee olemaan suuri merkitys hyvinvointiyhteiskunnan palvelujärjestelmien muutoksessa.

Vanhustenhuolto tarjoaa välittömiä auttamisen mahdollisuuksia, jossa vapaaehtoistyön merkitys on suuri. Vapaaehtoistyöllä on jo nyt vahva asema vanhustyön saralla, mutta tulevaisuudessa yhä kasvavamman osan väestöstä ikääntyessä tarvitaan yhä lisää auttavia käsiä.

Vapaaehtoistyöntekijät vanhustyössä ovat suurimmaksi osaksi myös itse ikäihmisiä. Vuonna 2010 toteutettu Osaaja-projekti (Utriainen 2011) lähetti Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton kymmenelle jäsenjärjestölle vapaaehtoistoiminnan palautekyselyn, josta selvisi muun muassa, että kyselyyn vastanneista vapaaehtoisista 77% oli yli 61-vuotiaita ja peräti 85,5% naisia. Projektin palautekyselystä nousi selkeästi esille ikäihmisten parissa toteutettavan vapaaehtoistyön kaikille jotain -periaate. Ensisijaiset vapaaehtoistoiminnasta hyötyjät ovat apua tarvitsevat vanhuksat, mutta tämän

lisäksi vapaaehtoistoimijat saavat toiminnasta iloa, oppivat uutta ja tutustuvat uusiin ihmisiin. Osallisuus luo niin auttajalle, kuin autettavalle rytmiä elämään ja parantaa elämänlaatua, sekä hyvinvointia.

Osaaja-projektin palautekyselyn tuloksissa oli nähtävissä kolmas vapaaehtoistoiminnasta hyötyvä taho; henkilökunnan ja palvelutalon saama lisäaika ammatillisen työn harjoittamiseen. Palautekyselyyn vastanneet näkivät vapaaehtoistoiminnan lähes poikkeuksetta erittäin oleellisena ja tärkeänä voimavarana vanhustyössä.

### 3.3 Vapaaehtoistoiminnan tarve ja perustelut

Vapaaehtoistoiminta tarjoaa tukea ja ratkaisuja elämän hallinnan vaikeuksiin, joihin pystytään vastaamaan tasavertaisen, kahden ihmisen tuloksia tavoittelemattoman vuorovaikutuksen avulla. Vapaaehtoistoiminta tukee täten esimerkiksi täysin riittäviä julkisia ja markkinaehtoisia palveluja. Vapaaehtoistoiminta mahdollistaa ongelmien ratkomisen keinoin, joihin ammatillisella työllä ei välttämättä päästä käsiksi, sillä sitä eivät rajaa ammatilliset ja hallinnolliset säännöt ja tavat samoin kuin julkisia ja yksityisiä palveluja. On myös mahdollista, että julkiset palvelut eivät vastaa tarpeisiin eikä avun tarvitsijalla ole mahdollisuutta osaa yksityisiä palveluja, jolloin vapaaehtoistoimintaa tarvitaan. (Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE 2014, 5-6.)

Eläkkeellä olevat ja siirtyvät suuret ikäluokat tulevat tulevaisuudessa enenevässä määrin tarvitsemaan hoivaa ja huolenpitoa toimintakyvyn lasiessa. Vanhustenhuollossa ja vapaaehtoistyössä tämä näkyy myös muutosten tarpeena toimintatavoissa. Suurten ikäluokkien tarpeet, toiveet ja odotukset palvelu- ja toimintamahdollisuuksista tulevat olemaan erilaisia, kuin sodan ja pulan ajan sukupolvien toiveet. Eri ikäryhmille tulee räätälöidä erilaisia yksilöllisiä palveluja, jolloin ymmärretään ikäihmiset laajana heterogeenisenä ikäryhmänä, joiden tarpeet ja toiveet eroavat ajoittain suurestikin toisistaan. Eri ikäryhmille tulee tarjota toimintoja, joiden vastaanottaminen olisi mahdollisimman matalakynnyksistä. Vanhustyössä vapaaehtoistyö on monesti tukenut palkattua työvoimaa, jonka vuoksi tehtävät ovat ennalta määrättyjä tai tarkasti rajattuja. Vapaaehtoistyö on koostunut henkilöstön omaa toimintaa välittömästi tukevista toimintamuodoista. Aktiivisille ja osaaville vapaaehtoisille tulisi laajentaa ja avata erilaisia toiminnan mahdollisuuksia ja heille tulisi tarjota mahdollisuus vapaaehtoistoiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. (Utriainen 2011, 24.)

Palvelutalojen vapaaehtoisuus on hiljalleen omaksumassa piirteitä, joiden avulla toiminta on spontaanimpaa; tehtäviä ei ole määritelty tarkasti etukäteen vaan ne määräytyvät hetkessä enemmän asiakkaiden tarpeiden ja vapaaehtoisten osaamisen mukaan. Kun vapaaehtoiset saavat enemmän kokonaisvastuuta toiminnan toteuttamisesta, palvelua tarjoavan yrityksen henkilökunta voi keskittyä tukemaan työkaluttuuria ja ilmapiiriä, joka kasvattaa toimintaa ja yhteistyötä. (Utriainen 2011, 24-25.)

### 3.4 Vapaaehtoistoiminta Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:ssä

Pirkanmaan Senioripalvelut tuottavat monialaisia ikääntyneiden palveluja Kuuselakeskuksessa, Keinupuistokeskuksessa ja Kaukaharjukeskuksessa. Vapaaehtoiset ja heidän tekemänsä vapaaehtoistyö on suuri voimavara jokaisen yksikön toiminnalle ja erityisesti palvelukeskusten ja lähitorien asiakkaille. Vapaaehtoistyö ja sen tavoitteellinen organisointi edistää yhtiön tavoitteita nähdä ihminen ikääntyneenäkin omien voimavarojensa mukaisesti aktiivisena toimijana. Kuuselassa on tutkimuksen toteuttamisaikaan 44 vakituiseksi miellettyä vapaaehtoista, Keinupuistossa ja Kaukaharjussa yksikköä kohti kolme. Vapaaehtoistoiminnasta yksiköissä vastaa yksikön sosiaaliohjaaja. Kuuselassa on muista poiketen kaksi sosiaaliohjaajaa ja vapaaehtoistyön vastuu on osoitettu toiselle heistä. (Pirkanmaan Senioripalvelut 2016.) Käytän vapaaehtoistoiminnasta vastaavista sosiaaliohjaajista nimikettä vapaaehtoistyön koordinaattorit.

Kuuselakeskuksessa ja Keinupuistokeskuksessa on lähitorit, joihin moni vapaaehtoinen sijoittuu. Tampereen kaupunki ostaa Keinupuiston ja Kuuselan lähitorien palvelut Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:ltä. Lähitorit ovat osa Tampereen kaupungin palvelumallityötä ja ovat kehitetty osana Sitran Aktiivinen kansalainen – kaiken ikäisenä -hanketta, jossa luotiin toimintatapoja ikäihmisten osallisuuden lisäämiseksi ja heidän vaikutusmahdollisuuksiensa parantamiseksi. (Tampereen Kaupunki n.d.) Lähitorit toimivat alueen ikäihmisten kohtauspaikkoina, joista saa maksutonta ohjausta ja neuvontaa mieltä askarruttaviin asioihin. Lähitorilla on tavattavissa sosiaaliohjaaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti, ryhmänohjaaja sekä kulttuuri- ja liikuntaluotsi. Ohjaukseen ja neuvontaan ei tarvita ajanvarausta, mutta halutessa ajanvarauskin onnistuu. Lähitoreilla järjestetään paljon toimintaa jossa vapaaehtoiset ovat apuna, esimerkiksi erilaisia tapahtumia, luentoja ja kurssimuotoista harrastustoimintaa. Toimintaan osallistuminen on hyvin matalakynnyksistä ja ennaltaehkäisevää jokaiselle jotakin -tyyppistä toimintaa, eikä velvoita sitoutumaan mihinkään. (Pirkanmaan Senioripalvelut 2016.)

Myös palvelukeskustoiminnassa vapaaehtoisia tarvitaan erilaisiin ryhmiin ja harrastustoimintaan. Lähitoreilla toimintaan osallistuvat ovat kyseisellä alueella asuvia ikäihmisiä, palvelukeskustoiminnassa osallistujat asuvat yleensä kyseisessä palvelukeskuksessa heikentyneen toimintakyvyn ja siitä johtuvan suuremman avun tarpeen vuoksi. Palvelukeskuksissa avun tarve voi olla myös yksilöllistä; asiakas tarvitsee esimerkiksi kaupassa käyntiin tai kulttuuritoimintaan osallistumiseen avuksi saattajaa. Vapaaehtoiset voivat olla osana saattohoitoa olemalla läsnä kuolevan henkilön luona, kun muilla ei ole mahdollisuutta. Yksinäiselle ihmiselle juttukaverina oleminen on sekin tärkeää ja arvokasta työtä, johon erityisesti palveluasumisen puolella on hyvät mahdollisuudet. Yksiköissä ja lähitoreilla tapahtuva vapaaehtoistoiminta tukee ikääntyneiden hyvää elämää ja tuo elämäniloa niin autettavalle, kuin auttajallekin (Pirkanmaan Senioripalvelut 2016).

Pirkanmaan Senioripalveluissa vapaaehtoisilta toivotaan tiettyjä asioita. Vapaaehtoisella ei tarvitse olla ihmeellisiä taitoja, tavalliset tiedot ja taidot riittävät. Vapaaehtoisen toivotaan olevan oma itsensä ja aidosti läsnä. Asiakkaan tarpeet ovat toiminnan keskiössä ja kaikkia tulee suvaita ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaa eriävistä mielipiteistä, uskonnosta, ihonväristä ynnä muusta riippumatta. Vapaaehtoiselle kerrotaan Pirkanmaan Senioripalvelujen arvoista, toimintatavoista ja muista tärkeistä asioista ja edellytetään niiden noudattamista kaikkien osapuolien eduksi. (Pirkanmaan Senioripalvelut 2016.)

## 4 PROSESSIT

Prosessit-kappale koostuu aihealueista, jotka ovat miltei välttämättömiä ymmärtää toimivan prosessinkuvauksen luomiseksi ja sen toteuttamiseksi. Prosessin muodostamisen alussa on tärkeää ymmärtää ja jaotella organisaation ydin- ja tukiprosessit, joista on mahdollista valita avainprosessit. Kriittisin vaihe on tunnistaa prosessit ja määritellä ne. Prosessiajattelun ytimessä on ajatus, että jokaisen organisaatiossa prosessia toteuttavan henkilön tulisi ymmärtää miksi organisaatio toimii tavalla joka johtaa toivottuihin lopputuloksiin, eikä keskittyä siihen saavutetaanko toivotut lopputulokset vai ei. Viimeisessä aluvuussa määritellään prosessikuvauksen käsitettä ja sen osia.

### 4.1 Prosessien luokittelu

Prosessien alustaa rakennettaessa on olennaista luokitella prosessit oikein. On mahdollista puhua tuote-, palvelu-, asiakas-, pää-, ydin-, tuki-, avain-, ali-, johtamis- tai ohjausprosesseista. Laamasen (2009, 53) mukaan tämä luokittelu on kuitenkin jossain määrin keinotekoisia, vaikkakin oleellisia ymmärtää ja hyödyntää prosessin alussa. Hän suosii prosessien luokittelua ydin- ja tukiprosesseiksi, joista voidaan valita organisaation avainprosessit.

Ydinprosesseilla tarkoitetaan niitä prosesseja, jotka ovat välittömässä yhteydessä asiakkaaseen, kuten palvelun kehittäminen, asiakkaan vaikuttaminen ja tyytyväisyyden ylläpitäminen. Ydinprosesseissa syntyy organisaation jalostusarvo, joka on välittömässä yhteydessä ulkoiseen asiakkaaseen. (Laamanen 2009, 55.) Ydinprosesseista käy ilmi se, miten organisaatio pyrkii siihen, mitä varten se on olemassa. Esimerkiksi valvonta ei yleensä ole ydinprosessi, sillä sen avulla varmistetaan palvelun turvallisuus ja toimivuus. Tällöin valvonta on ainoastaan osa prosessia. (Virtanen & Wennberg 2005, 118.)

Ydinprosessit yksinään eivät riitä organisaation toimintaan; tarvitaan tukiprosesseja, jotka luovat edellytyksiä tehokkaalle toiminnalle (Laamanen

2009, 56). Tarvitaan onnistuneesti toteutettuja suunnitteluprosesseja tukemaan ydinprosesseja, jotta toiminta voi olla menestyksestä. Esimerkkeinä tukiprosesseista on muun muassa strateginen suunnittelu, vuosisuunnittelu, henkilöstöhallinta, taloushallinto, tietohallinto, materiaalinhallinta, sekä laadunhallinta. (Laamanen 2009, 57.)

## 4.2 Prosessin tunnistaminen

Prosessien tunnistamisella tarkoitetaan prosessin määrittämistä, mistä se alkaa ja minne se päättyy (Laamanen 2009, 52). Vapaaehtoistyön prosesseja kehitettäessä tulisi huomioida asiakassuuntautuminen: prosessit alkavat asiakkaasta ja päättyvät asiakkaaseen. Prosessin rajaukseen liittyy periaate, jonka mukaan prosessi alkaa suunnitellusta ja päättyy arviointiin. Tällä toimintatavalla pyritään edistämään jatkuvan kehittämisen periaatetta. (Laamanen 2009, 52-53.)

Prosessien tunnistaminen vaatii selkeää ymmärrystä organisaation tavoitteista ja päämääristä. Organisaation prosessien tunnistaminen alkaa ydinprosessien pohtimisella, sillä prosessiorganisaatio rakennetaan ydinprosessien ympärille. (Virtanen & Wennberg 2005, 119.) Laamanen (2009, 64) rajaa prosessien tunnistamisen kolmeen erilaiseen lähtökohtaan: toiminnan analysointiin, menestystekijöiden analysointiin sekä asiakkaan prosessin analysointiin. Toiminnan analysoinnissa tutkitaan organisaation toimintaa ja löydetään jo olemassa olevia erityyppisiä prosesseja. Menestystekijöiden analysointi on teoriassa hyvä vaihtoehto prosessien tunnistamiseen, mutta aitojen menestystekijöiden tunnistaminen on haasteellista ja pinnallisista. Tämän perusteella Laamanen (2009, 52-53) suosittelee menestystekijöiden analysointia prosesseihin liittyvien kehityshankkeiden priorisointiin tunnistamisvaiheen sijasta. Laamasen mukaan tehokkain tapa prosessien tunnistamisessa on asiakkaan prosessin analysointi.

Laamanen (2009, 66) on luonut prosessien tunnistamisen työjärjestyksen, joka voidaan esittää kuudessa osassa. Aluksi esitetään prosessijohtamisen periaatteet. Seuraavaksi käydään läpi asiakkaan prosessi, jonka jälkeen tunnistetaan asiakkaan prosessin päävaiheet. Tästä seuraa pohdinta; miten organisaatio tuottaa lisäarvoa asiakkaan prosessiin? Mikä on prosessin tuote? Miksi prosessia kutsutaan? Mikä on prosessin syöte? Seuraavaksi arvioidaan prosessikartta. Ovatko kaikki prosessit mukana? Entä voidaanko prosesseja yhdistellä? Lopuksi luodaan prosessikartta.

## 4.3 Prosessiajattelu

”Prosessiajattelu on ensisijaisesti toimintaedellytysten ja vaikuttavuustavoitteiden välisen suhteen pohtimista sekä optimaalisten rakenteiden hakemista strategian ja yhteiskunnallisten tavoitteiden kannalta” (Virtanen

& Wennberg 2005, 114). Tavoitteena on ymmärtää, miksi organisaatio toimii tavalla joka johtaa toivottuihin lopputuloksiin, eikä vain keskitytä siihen, saavutetaanko toivotut lopputulokset vai ei. (Virtanen & Wennberg 2005, 114).

Prosessiajattelun idea on Laamasen (2009,21) mukaan hyvin yksinkertainen. Kaikki lähtee liikkeelle asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. On mietittävä millaisilla tuotteilla ja palveluilla nämä tarpeet voidaan tyydyttää. Tämän jälkeen suunnitellaan prosessi, joilla saadaan aikaan halutut tuotteet ja palvelut. Lopuksi selvitetään, mitä syötteitä eli tietoa ja materiaalia tarvitaan prosessin toteuttamiseen ja mistä ne hankitaan. Prosessiajattelun keskeisenä tavoitteena on edistää toiminnan ja työskentelyn itseohjautuvuutta (Laamanen 2009, 54).

Prosesseja luodessa tulee kuitenkin pitää mielessä, että on välttämätöntä ottaa huomioon asiakastarpeiden lisäksi myös organisaation toiminnalle asetetut vaikuttavuustavoitteet (Laamanen 2009, 21). Näin ollen asiakkaiden tarpeet tulee suhteuttaa organisaation toiminta-ajatukseen (Virtanen & Wennberg 2005, 67).

#### 4.4 Prosessikuvaus

Prosessikuvaus laaditaan selkeyttämään ja havainnollistamaan organisaation toimintaa tai sen osia. Hyvä prosessikuvaus sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat, edistää asioiden välisiä riippuvuuksia, sekä auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja omaa roolia tavoitteiden saavuttamisessa. Prosessikuvauksen tavoitteena on lisäksi edistää osallisten yhteistyötä ja antaa mahdollisuus toimia joustavasti tarpeen mukaan. Prosessikuvauksella on myös teknisiä vaatimuksia. Sen on oltava lyhyt, sovitun rungon ja prosessikaavion mukainen sekä sisältää tunnistetiedot. Lisäksi termien ja käsitteiden tulee olla yhtenäisiä. Prosessikuvaus on parhaimmillaan ymmärrettävä, looginen, eikä sisällä ristiriitoja. (Laamanen 2009, 76.)

## 5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tutkimuksia, joissa kuvataan jonkin yrityksen tai toiminnan prosessia, löytyy tänä päivänä useita. Tämä antaa kuvaa kehityksestä, jossa prosessityöskentelyn hyödyt ja arvo tunnustetaan. Pyrin löytämään aikaisempia tutkimuksia, joissa käsitellään sosiaalialan yrityksiä tai yhdistyksiä, vapaaehtoistoimintaa sekä prosessin muodostamista. Lähes vastaavaa tutkimustyötä aiheesta Vapaaehtoistoiminnan prosessikuvan kehittäminen yritykselle X ei ole julkaistu, mutta hyvin samantyyppisen tutkimuksen on toteuttanut Tuula Renbi (2010). Hän on luonut vapaaehtoisten rekrytoinnista prosessikuvauksen osana opinnäytetyötään Prosessiajattelulla tehoa yh-



distystoimintaan: Vapaaehtoisten rekrytointiprosessi: case Kehitysumaayhdistys Tasajako ry. Evelina Niemelän tuoreessa (2017) opinnäytetyössä (YAMK) käsitellään vapaaehtoistoiminnan johtamista. Kyseessä on toimintatutkimus, jonka konkreettisenä tuotoksena on prosessikuvaus vapaaehtoistyön johtamisesta ja opas vapaaehtoistoiminnan johtamisen avuksi yhdistystoimintaan. Oma tutkimukseni keskittyy kuvaamaan koko vapaaehtoistoiminnan prosessin, joka sisältökuvauksineen on myös eräänlainen opas vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Sosiaalialan tutkimuksissa vapaaehtoistyöhön liittyvät tutkimukset ovat suurelta osin keskittyneet järjestöihin. Oma työni kuvaa vapaaehtoistoimintaa yrityksessä, vaikkakin taustalla toimii järjestö.

### 5.1 Prosessiajattelulla tehoa yhdistystoimintaan: Vapaaehtoisten rekrytointiprosessi: case Kehitysumaayhdistys Tasajako ry

Renbin opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille prosessiajattelun hyötyjä voittoa tavoittelemattoman yhdistyksen toiminnan tehostamisen välineenä. Tutkimuksen konkreettisenä tuotoksena on prosessikuvaus vapaaehtoisten rekrytointiprosessista Kehitysumaayhdistys Tasajako ry:lle. Opinnäytetyössä pyrittiin teorian ja käytännön esimerkein selvittämään millaisia hyötyjä prosessiajattelulla on yhdistystoiminnalle sekä mitä haasteita siihen voi liittyä. Työn teoriaosuudessa prosessiajattelusta on hienosti oivallettu prosessiajatteluun kiinteästi liittyvä muutosjohtaminen. Työ toteutettiin käyttäen laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kirjallisuus- ja tapaustutkimusta. Opinnäytetyön konkreettisenä tuotoksena on Tasajaon vapaaehtoisten rekrytointiprosessin prosessikaavio sekä kaaviota tarkentava prosessin kuvaus.

Tutkimuksen keskeisinä tuloksina todettiin, että prosessien kuvaaminen auttaa yhdistystä mittaamaan toimintansa tehokkuutta luoden siten perustan kehittämistyölle, sekä samalla työkalun toiminnan tehostamiselle. Samalla prosessikuvaus palvelee organisaation perehdyttämisen, työnjaon ja tiedonkulun tarpeita. Esimerkki ja muutosagentti helpottavat prosessiajattelun omaksumista. Renbin tutkimustulosten perusteella omat opinnäytetyöni tavoitteet luoda työkalu yrityksen käyttöön ja toiminnan kehittämiseen ovat relevantit. Kuten Renbi työssään mainitsee, opinnäytetyössä esitettyjen asioiden avulla myös muut alan organisaatiot voivat löytää kehittämissideoita omaan toimintaansa.

### 5.2 Laatu vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Prosessikuvaus ja opas vapaaehtoistoiminnan koordinointiin ja johtamiseen

Niemelän tutkimus painottuu järjestötyössä toteutetun vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Työn tavoitteena oli luoda Helsinki NMKY:lle vapaaehtoistoiminnan johtamisen malli ja konkreettisenä tuotoksena syntyi kirjallinen ohjeistus vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Tutkimuksellinen kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena. Kehittämishankkeen

tutkimuksellinen osa koostui vapaaehtoisille osoitetusta alkukartoituksesta, vapaaehtoisten parissa työskentelevien työntekijöiden ryhmäteemaastatteluista sekä aivoriihiyöskentelystä. Aineisto analysoitiin sisällyttämällä avustavien ja kehittämishankkeen tuotoksena syntyneen prosessikuvaus vapaaehtoistyön johtamisesta sekä opas vapaaehtoistoiminnan johtamisen avuksi yhdistystoimintaan. Kehittämishankkeen konkreettisten tuotosten tarkoituksena oli yhdenmukaistaa toimintaohjeistuksia, joiden avulla kohdeorganisaation vapaaehtoistoiminta ja sen ohjaus selkeytyvät, vapaaehtoisten asemat ja olosuhteet yhdenmukaistuvat ja vapaaehtoistyön merkitys yhdistyksessä saadaan paremmin esille. Niemelä korostaa myös vapaaehtoistoiminnan johtamisen tehostumista kehittämishankkeen myötä.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Seuraavissa kappaleissa avaan lukijalle muun muassa tutkimustehtävä, tutkimuskysymykset sekä tutkimustavoitteet. Kappaleista käy ilmi tutkimuksen vaiheittainen eteneminen sekä perustelut käyttämilleni tutkimus- ja aineistonhankinta menetelmille. Pyrin avoimesti kuvaamaan prosessin etenemistä eettisten tutkimusvaatimusten mukaisesti.

### 6.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimustehtävänä on luoda ja kuvata Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:lle yhtenäinen vapaaehtoistoiminnan prosessikuvaus. Kun Pirkanmaan Senioripalvelujen lähitorien perustamisen ja toiminnan laajenemisen myötä mukaan tuli enenevässä määrin vapaaehtoistoiminta ja tätä kautta tarve vapaaehtoistoiminnan prosessin kuvaamiselle, syntyi tarve opinnäytetyölle. Lisäksi yhtiön strategian kehittämisen myötä prosessi – ja sisältökuvat ovat tulleet johtamista, toimintaa ja laadun kehittämistä ohjaaviksi työvälineiksi, mitä opinnäytetyöni tulee täydentämään.

Vapaaehtoistoimintaa on käynnistetty ja toteutettu kaikissa yksiköissä, mutta vapaaehtoistyön prosessia ei ollut luotu. Haastatteleamalla Pirkanmaan Senioripalvelujen toimintayksiköiden vapaaehtoistoiminnasta vastaavia sosiaaliohjaajia vapaaehtoistoiminnan organisoinnista ja eri vaiheista pyrin saamaan materiaalia vapaaehtoistoiminnan prosessikuvauksen muodostamiseen.

Tavoitteena on kuvata haastattelujen pohjalta vapaaehtoistyön prosessi, joka toimii organisaatiossa työvälineenä vapaaehtoistoiminnan suunnittelulle, toteuttamiselle sekä arvioinnille. Prosessikuvaukset toimivat myös perehdytyksen, prosessijohtamisen ja laadun parantamisen työvälineenä. Vapaaehtoistyön menetelmin mahdollistetaan ikääntyvien aktiivinen osal-

lisuus heille merkityksellisiin ja elämää rikastuttaviin toimintoihin. Laadullisen tutkimuksen perusteella luotu prosessikuva on tieteellisesti perusteltu. Tutkimuksella ja siitä jalostetulla prosessikuvalla luodaan Pirkanmaan Senioripalvelujen työntekijöille selkeät ohjeet vapaaehtoistoiminnan organisointiin työyhteisössä. Pyrin tuottamaan prosessikuvauksen, jonka avulla Pirkanmaan Senioripalvelujen toimijat kohtaavat vapaaehtoistyössä toisensa ja mahdollistavat vapaaehtoistyöntekijöille parhaat olosuhteet työn toteuttamiselle.

## 6.2 Aineiston hankinta ja tutkimuskysymykset

Alkuperäisenä ajatuksenani oli haastatella vain Keinupuistokeskuksen ja Kuuselakeskuksen vapaaehtoistoinnasta vastaavia sosiaaliohjaajia, sillä yksiköissä on lähitorit ja niiden myötä oletetusti enemmän vapaaehtoistointia kuin Kaukaharjukeskuksessa. Työni edetessä koin kuitenkin, että myös Kaukaharjukeskuksen näkökulma vapaaehtoistyön prosessista olisi hyvä saada mukaan. Päädyin lähettämään Kaukaharjukeskuksen sosiaaliohjaajalle samat haastattelukysymykset kuin muillekin sähköpostitse. Sosiaaliohjaaja vastasi haastattelukysymyksiin kirjallisesti käytännön syistä.

Kuuselakeskuksen ja Keinupuistokeskuksen sosiaaliohjaajien haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotta nauhoitteen puhtaaksikirjoittaminen eli litterointi olisi selkeämpää, eikä haastattelutilanteessa kävisi niin, että toinen hallitsisi keskustelua, jolloin toinen haastateltava ei saisi tuotua omia näkemyksiään esille. Lisäksi haastattelun kesto pysyy yksilöhaastattelussa kohtuullisempana, sillä arvioitu haastattelu-aika usealla avoimella kysymyksellä oli noin tunti. Haastatteluaineisto hankittiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla.

Koin haastattelun parhaaksi aineistonhankintamenetelmäksi, sillä kysymyksiä ja vastauksia on helpompi tarkentaa ja menetelmä mahdollistaa lisäkysymyksiä esittämisen. Dialogisessa keskustelussa mieleen saattaa tulla erilaisia merkityksiä ja ajatuksia keskusteltavasta aiheesta kuin esimerkiksi vastatessa kysymys - vastaus muodossa kirjallisesti. Yhdestä yksiköstä sähköpostitse saamani vastaukset täydentävät kuitenkin sopivasti kasvokkain tekemiäni haastatteluja, ja olivat molemmille osapuolille tilanteeseen sopiva aineistonkeruutapa. Haastattelukysymyksiä oli 16 ja ne olivat samat kaikille haastateltaville. Haastateltavat saivat kysymykset tietoonsa etukäteen. Tarkoituksena oli suoda haastateltaville mahdollisuus koota muistiinpanoja ja selvittää vastauksia kysymyksiin, joihin ei suoraan muista vastauksia.

Tutkimuskysymyksiksi muodostui seuraavat:

- Mitä toimia vapaaehtoistyö sisältää?
- Miten vapaaehtoistointia organisoidaan?
- Mitkä ovat vapaaehtoistoiminnan prosessin osat?

### 6.3 Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Selvittääkseni Keinupuistokeskuksen ja Kuuselakeskuksen vapaaehtoistyön prosessin osia päädyin suorittamaan puolistrukturoidun teemahaastattelun molempien palvelukeskusten sosiaaliohjaajille. Puolistrukturoitu teemahaastattelu koostuu ennalta laadituista kysymyksistä, joiden muotoa voi haastattelutilanteessa muokata ja sanavalinnat vaihdella haastateltavien välillä. Puolistrukturoitu teemahaastattelu antaa tilaa esittää myös ennalta suunnittelemttomia kysymyksiä haastattelutilanteessa.

Eskola ja Vastamäki (2015, 24) kuvaavat teemahaastattelua eräänlaiseksi keskusteluksi tutkijan ja tutkittavan välillä. Haastattelu tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein myös tämän ehdoilla, vaikka samalla tutkija pyrkii vuorovaikutukseen haastateltavien kanssa. Tutkijan tavoitteena on saada haastateltavilta tutkijaa kiinnostavat asiat selville, tai ainakin ne, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin. Opinnäytetyössäni pyrin löytämään vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa vapaaehtoistyön prosessin osia, joista koota vapaaehtoistoiminnan prosessikuvaus.

Eskolan ja Vastamäen (2015, 25–26) mukaan haastattelu tarjoaa haastateltavalle mahdollisuuden tuoda esille mielipiteitään. Haastateltava saa oman äänensä kuuluviin, mikä onkin yksi motivoiva tekijä haastateltavalle. Lisäksi haastateltava saa kertoa tutkittavaan asiaan liittyvistä omista kokemuksistaan, joiden kertominen hyödyttää oletettavasti myös muita. Valitsin haastattelun tutkimusmuodoksi, jotta haastateltava voisi ilmaista oman näkemyksensä vapaaehtoistyöhön liittyvien eri prosessin osien toimivuudesta ja tarpeellisuudesta, sekä kertoa mahdollisia kehitysehdotuksia. Haastattelu luo kyselylomaketta paremmin haastattelijalle aineistoa, jonka perusteella voi päätellä tarpeita ja luoda kehitysehdotuksia.

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat etukäteen määriteltä. Haastatteliija varmistaa, että kaikki teema-alueet tulee käytyä läpi haastateltavan kanssa, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelujen välillä. Teemahaastattelussa ei ole strukturoidulle haastattelulle tyypillisiä piirteitä kuten kysymyksien tarkkaa muotoa ja järjestystä. (Eskola & Vastamäki 2015, 26–27.) Tutkimusta tehdessä halusin kuitenkin pitää kysymysten muodot ja järjestyksen tarkkoina, sillä koin sen helpottavan aineiston analysointia ja sopivan yhtäläisten prosessin osien tarkkaan kartoittamiseen.

### 6.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Aineisto oli kvalitatiivinen eli laadullinen ja teemahaastatteluin kerätty, jonka myötä sisällönanalyysi osoittautui luontevaksi analyysimenetelmäksi. Sisällönanalyysin pääpiirteet ovat Tuomen ja Sarajärven mukaan (2013, 92) seuraavat: päätetään mikä aineistossa kiinnostaa, käydään aineisto läpi ja valitaan asiat, jotka sisältyvät tutkittavaan aiheeseen. Tämän

jälkeen kootaan valittu aineisto yhteen ja esimerkiksi luokitellaan, tyypitellään tai teemoitellaan aineisto, riippuen tutkijasta ja hänen tavoitteistaan. Päädyin analysoimaan aineistoni teemoittelemalla. Nostin aineistosta esille eri prosessin osia ja teemoittelin vastaukset niiden mukaan.

Litteroitavaa aineistoa kertyi yhteensä 61 minuuttia. Pysin kirjaamaan jokaisen sanan tarkasti, jättäen kuitenkin tarpeettomat äännähdykset pois. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 13 sivua, jonka lisäksi otin analysoinnissa huomioon lisäksi sähköpostitse saamani kirjalliset vastaukset, kaksi sivua.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2001, 147) teemojen muodostaminen eli aineiston luokittelu luo perustan aineiston tulkinnaalle, yksinkertaistamiselle ja tiivistämiselle, ja onkin tätä kautta hyvin olennainen osa analyysin teossa. Työstin litteroitua tekstiä lukemalla ja kertaamalla keräämääni aineistoa yhä uudelleen ja uudelleen. Pysin hahmottamaan teemoja poimimalla samaan aihealueeseen liittyviä mainintoja värikoodein, joiden avulla teemat nousivat aineistosta esille. Teemoista muodostuikin pian prosessin ydinosia. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 141-143) mukaan aineisto on hyvä purkaa teema-alueiksi tekstianalyysiohjelmalla tai tallentamalla tietokoneelle aihealueita teemoittain. He korostavat, että on tärkeää erotella haastateltavat kirjaamalla haastateltavien teemaan liittyvät asiat erillisille sivuille tai erotella haastateltavat toisistaan muita merkintöjä käyttäen. Kokosin aineistosta teemat paperille, joiden alle erittelin haastateltavien vastaukset jälleen värimerkinnöin toisistaan. Tutkimustuloksissa kokosin prosessin teemojen eli ydinosien alle pieniä, mutta merkittäviä seikkoja, jotka vaikuttavat prosessin ja teemojen toteutumiseen.

## 6.5 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimukseni aihe on työelämälähtöinen ja sen tulokset ovat tarkoitettu Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n hyödynnettäväksi. Hain tutkimuslupaa Pirkanmaan Senioripalvelujen Kaukaharjukeskuksen johtajalta, joka myöhemmin siirtyi toteuttamaan laatupäällikön tehtävää. Tutkimuslupa on hyväksytetty lisäksi Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n toiminnanjohtajalla. Tutkimukseni tekoon on suhtauduttu myönteisesti. Tutkimustani varten olen saanut työntekijöiltä luvan haastatteluihin.

Tutkimus on Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoistoimintaan liittyvä tutkimus, jota ei voi yleistää koskemaan muita yrityksiä tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjiä. Eettisyyden vaatimukset ovat toteutuneet läpi tutkimusprosessin. Kaikessa tutkimukseen liittyvässä kanssakäymisessä niin tutkimusaiheesta -ja luvasta keskusteltaessa, kuin haastattelujen aikana, olen pyrkinyt toimimaan kunnioittavasti, luotettavasti ja henkilöiden omia toiveita kunnioittaen. Olen pyrkinyt antamaan kaikille tutkimusprosessiin osallistuneille tarpeeksi tietoa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta, jotta jokainen on voinut osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti oman eettisen

näkemyksensä mukaisesti. Olen hallinnut minulle annettua tietoa luottamuksellisesti.

Haastateltavat ovat tutkimuksessa nimettömiä, mutta ovat yhdistettävissä tutkimustuloksissa vastaajiksi, jos yksikön nimi mainitaan. Tutkimuksen ja haastattelujen tarkoituksena oli selvittää vapaaehtoistoimintaa organisoivilta kolmen yksikön sosiaaliohjaajilta tietoa vapaaehtoistoiminnan prosessista ja sen osista, mikä on vielä suurelta osin dokumentoimatonta tietoa. Tutkijalle tieto selviää vain haastatteleamalla toimintaa toteuttavia sosiaaliohjaajia.

Tutkimuksen avulla pyrin ymmärtämään käytäntöjä, sekä löytämään mielipiteitä prosessin osien toteutuksesta, sekä tämän hetkisestä tehokkuudesta, jotta hyvät ja kehitettävät toiminnot voidaan huomioida lopullisessa prosessikuvassa eli lopullisessa toteutuksessa. Yleisesti tutkimustuloksissa pyrin tuomaan julki vain haastatteluista esille nousseet prosessin osien kannalta tärkeät tiedot. Kun haastateltavia sosiaaliohjaajia oli vain kolme ja jokainen haastateltava on omasta erilaiset tunnusmerkit omaavasta yksiköstä, on tutkimustuloksissa osin mahdotonta olla tunnistamatta haastateltavaa henkilöä, joka kuvaa yksikön prosessia. Prosessia muodostettaessa on välttämätöntä ottaa huomioon esimerkiksi yksikön resurssit ja vapaaehtoisten määrä. Haastateltavat tuovat asiantuntijuuttaan ja ammattitaitoaan tutkimuksessa esiin. Jos tutkimustuloksissa tuodaan mielipiteitä esiin, ei vastaaja ole tällöin tunnistettavissa.

Tutkimusta tehdessä esiin tulleista Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoistoimintaan osallistuneista vapaaehtoisista henkilöistä on keskusteltu nimettöminä, eikä heitä ole mahdollista tunnistaa tutkimuksessa.

Tutkimukseni validiteetti on näkemykseni mukaan hyvä. Tutkimusstrategia on valittu tutkittavan aiheen mukaisesti. Haastateltavien kokemuksista ja näkemyksistä vapaaehtoistoiminnan organisoinnista muodostui prosessikuva, jonka jokainen Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoistoiminnasta vastaava sosiaaliohjaaja tulee oletettavasti ottamaan työssään käyttöön. Prosessikuva on varsinainen tutkimuksen tulos ja sisältökuvat on luotu niin pitkälle kuin tutkimusten tulosten pohjalta tämä on mahdollista. Sisältökuvausten valmistuttua osaltani kokoonnuimme laatupäällikön ja vapaaehtoistyön koordinaattoreiden kanssa varmistamaan, että sisältökuvauksista löytyy kaikki tarpeellinen tieto. Näin ollen sisältökuvat vastaavat täydellisesti todellisuutta, jolloin prosessissa ei ilmene puutteita käytännössä.

## 7 VAPAAEHTOISTOIMINNAN PROSESSIN OSAT - TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksista selviää vapaaehtoistoiminnan teemat eli prosessin eri vaiheet ja niihin vaikuttavat seikat. Tuloksissa on otettu huomioon äänitetty ja litteroitu haastattelumateriaali, sekä sähköpostitse toteutetun haastattelun materiaali. Tulokset ovat teemoiteltu vapaaehtoistoiminnan prosessin osiksi ja niiden alle kuvattu kyseisen teeman sisältö ja materiaalista ilmi tulleet perustelut. Teemat on otsikoitu alaluvuiksi ja niiden sisällöt ovat tutkimuksen aineistosta nostettuja teemaan kiinteästi liittyviä havaintoja. Toisin sanoen aineistosta on tuotu tulosten esittelyssä esiin prosessin etenemiseen kiinteästi liittyviksi havaitut ajatukset ja tiedot, jotka löytyvät lopulta tiivistettyinä ja koottuina prosessikuvasta sekä prosessin tiivistelmästä ja sisältökuvauksista.

### 7.1 Tarpeet ja toiveet vapaaehtoistoiminnalle Pirkanmaan Senioripalveluissa

Ensimmäiseksi teemaksi muodostui tarpeet ja toiveet vapaaehtoistoiminnalle. Vapaaehtoistyöntekijöiden apua, taitoja ja tietoja tarvitaan lisää. Kuuselassa on tällä hetkellä 44 vakituista vapaaehtoistyöntekijää, mikä on riittävästi, mutta heitä voisi olla vieläkin enemmän. Keinupuistossa ja Kaukaharjussa on kussakin kolme vakituista vapaaehtoistyöntekijää ja lisävapaaehtoisille on tarve.

Asumispalveluasukkaat toivovat enemmän henkilökohtaista vapaaehtoistyötä, joka sisältää muun muassa ulkoiluapua, aamulehden lukua, papiljottien laittoa, raamatun lukemista, vanhojen albumien selausta sekä juttuseuraa. Hoitohenkilökunnan aika ja heille tarjotut resurssit eivät yksinään riitä näiden toiveiden toteuttamiseen. Vapaaehtoisia tarvitaan edistämään ja tukemaan muistisairaiden asukkaiden hyvää arkea toiminnassa auttamisen lisäksi esimerkiksi muistuttamalla päivän ohjelmasta ja saattamalla asiakkaita paikanpäälle. Palvelukeskusten asukkaat tarvitsevat ajoittain erilaisia asioita, joita vapaaehtoiset osaavat ja haluavat valmistaa. Pirkanmaan Senioripalvelut kustantavat tarvikkeet vapaaehtoisille, jotka käyttävät aikaansa ja hyödyntävät taitojaan valmistaen esimerkiksi pöytäliinoja tai asentohoitotyynyjä niitä tarvitseville.

Kahdessa kolmesta yksiköstä toimii lähitori, joiden myötä vapaaehtoisten tarve on entisestään kasvanut. Lähitorit ovat tuoneet mukanaan lisää pieniä mutta tärkeitä tehtäviä, joihin työntekijät kaipaavat apukäsiä. Tämän myötä on luotu vapaaehtoisille tarkoitettu lähitoriluotsin paikka. Lähitoriluotsi toimii aulaemäntänä; hän toivottaa uudet asiakkaat tervetulleeksi palvelukeskukseen ja lähitorille, ohjaa vierailijoita talon sisällä, järjestelee ja pitää huolta tiloista, sekä kertoo toiminnasta ja jakaa mainoksia ja postia. Tehtävään toivottaisiin lisää halukkaita, jotta jokaisella arkipäivällä olisi oma luotsinsa.

Palvelukeskuksissa ja lähitoreilla järjestetään paljon erilaista toimintaa, johon tarvitaan ja toivotaan apukäsiä. Vapaaehtoiset voivat tehdä erilaisia avustavia tehtäviä ja toimia ryhmänohjauksessa apuohjaajana. Erilaisiin tapahtumiin toivotaan vapaaehtoisia, mitä isompi tapahtuma, sitä enemmän tarvitaan vapaaehtoisia hoitamaan käytännön tehtäviä, kuten tilojen järjestelyä ja ihmisten ohjaamista.

Vapaaehtoiset osallistuvat toimintaan oman aikataulunsa, koulunsa tai työnsä mukaan. Heitä tarvitaan aamusta iltaan, mutta suurin osa toiminnasta on päiväsaikaan. Lisäksi palvelukeskusasukkaat ovat jo iäkkäitä, jonka vuoksi suuri osa asukkaista haluaa levätä ilta-aikaan, joten toiminnan toivottaisiin olevan päivällä. Tarve vapaaehtoisille on täten suuri erityisesti päiväsaikaan.

### 7.1.1 Vapaaehtoisten tarpeet ja toiveet

Tarpeet ja toiveet vapaaehtoistoiminnalle on teemana hyvin laaja. Siksi teemat on jaettu kahteen alateemaan, joista ensimmäinen on vapaaehtoisten tarpeet ja toiveet. Vapaaehtoistoiminnan lähtökohtana on huomioida se valtava apu ja hyvä, jonka vapaaehtoiset tuovat asiakkaille ja yritykselle. Toisaalta vapaaehtoiset saavat toiminnasta itselleenkin jotain; hyvää mieltä, tekemistä, uusia ystäviä ja/tai auttamisen iloa. Vapaaehtoistoiminta ylläpitää myös vapaaehtoisen hyvinvointia, kun toiminta on mielekästä.

Jos joutuu tekemään niitä itselle epämiellyttäviä hommia, onko se silloin enää niinkään vapaaehtoisuutta?

Sosiaaliohjaaja

Vapaaehtoisen ja Pirkanmaan Senioripalvelujen yhteistyö tulee aina aloittaa selvittämällä mitä vapaaehtoinen toiminnalta toivoo. Vapaaehtoistoiminnasta vastaava sosiaaliohjaaja pyrkii yhdessä vapaaehtoisen kanssa keskustelemalla selvittämään mitä tietoja, taitoja, toiveita ja ideoita vapaaehtoisella itsellään on.

Vapaaehtoistyötä voi tehdä ihan tavallisen ihmisen taidoin: ihmisillä on paljon erilaisia voimavaroja, joita pystyy hyödyntämään vapaaehtoistyössä.

Sosiaaliohjaaja

Kartoittamalla ja huomioimalla vapaaehtoisen toiveet heti yhteistyön alussa kannattaa ja sitouttaa toimintaan huomattavasti paremmin kuin ohjaamalla vapaaehtoiselle tehtäviä, joihin tarvitaan tekijää, mutta jotka eivät kiinnosta itse vapaaehtoista. Yhteistyökumppanien, kuten Ystin kanssa on keskusteltu molemmin puolin jo etukäteen vapaaehtoisen ja asiakkaiden toiveista, jotta toiminnan järjestäminen on selkeää ja kaikkia osapuolia hyödyttävää.



### 7.1.2 Asiakkaiden tarpeet ja toiveet

Toisena alateemana esittäytyy asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Toiminnassa on otettava myös asiakkaiden toiveet huomioon. Erilaista ryhmätoimintaa voidaan järjestää ilman suoraa toivetta asiakkailta, jolloin testataan, onko toiminta asiakkaille mieleistä. Henkilökohtaista apua toivovat asiakkaat itse. Vastauksissa nousi esille, ettei missään yksikössä olla tehty asiakkaille kyselyä tai haastattelua siitä mitä he toivoisivat vapaaehtoistyöltä. Toiveiden ja palautteen kerääminen nousi vastauksista selkeänä kehitystä vaativana kohteena.

Toisaalta kirjallinen kysely tai haastattelu ei ole ainoa tapa tiedustella asiakkaiden toiveita. Eräs vastaajista kuvasi asiakkaiden toiveiden tulevan ilmi esimerkiksi ideointi-iltapäivien, kehittämistilaisuuksien ja arjen keskellä. Asiakkaat ja erityisesti palvelukeskuksen asukkaat esittävät toiveitaan myös suoraan vapaaehtoisille itselleen. Rajojen ylläpitäminen on kuitenkin tärkeää; täytyy muistaa mitkä ovat työntekijöiden ja mitkä vapaaehtoisten tehtäviä.

Asukkaiden ääni tulee kuuluviin myös palvelu- ja hoitosuunnitelmia luodessa ja päivitetäessä. Tämä onkin erinomainen väylä tiedustella asukkaan henkilökohtaisia toiveita ja tuoda asukkaalle vapaaehtoistyön hyödyntämisen mahdollisuuksia tiedoksi. Asukkaiden toiveet pyritään toteuttamaan, mutta kuten eräs vastaajista kertoo, esimerkiksi Ystillä ja Mummon kammarilla on apua toivovia enemmän kuin vapaaehtoisia, joten apua joutuu usein valitettavasti odottamaan.

### 7.2 Rekrytointi ja yhteistyökumppanit

Rekrytointi ja yhteistyökumppanit muodostavat yhtenäisen teeman ollessa erittäin kytköksissä toisiinsa; rekrytointi tapahtuu paljolti vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä yhteistyökumppaneiden ja arkisten kohtaamisten välillä.

Vapaaehtoisten rekrytointi tapahtuu usean eri henkilön ja väylän kautta. Koko yrityksen henkilökunta voi vaikuttaa omalta osaltaan vapaaehtoisten määrään tarttumalla tilaisuuksiin ja kertomalla vapaaehtoistoiminnasta sopivassa tilanteessa eteenpäin. Onnistunut vapaaehtoisten rekrytointi tapahtuu juuri arkisissa kohtaamisissa ihmisten välillä. Tätä ei välttämättä mielletä aktiiviseksi vapaaehtoisten rekrytoinniksi, vaikka se siksi osoittautuukin. Rekrytointi on parhaimmillaan avoimessa keskustelussa, jolloin ei aktiivisesti ajatella vapaaehtoistoimijoiden hankkimista, vaan löydetään molempien ajatuksia tyydyttävä lopputulos. Kenellekään ei väkisin tuoda tietoa aiheesta, vaan seulotaan keskustelukumppaneista potentiaaliset henkilöt, joille voi vaikka kädentaidoista keskustellessa ehdottaa haluaisiko hän haluaisi tulla apuohjaajaksi kädentaitojen pajaan.

Pirkanmaan Senioripalvelujen työntekijät kertovat mahdollisuuksista ja suosittelevat yksiköitään ja toimintaansa eteenpäin asiakkaille, vierailijoille ja tutuille. Vapaaehtoiset kertovat toiminnasta eteenpäin asiakkaille ja tuttavilleen, jota kautta uudet halukkaat löytävät tiensä vapaaehtoistyöhön. Pääasiassa rekrytointi painottuu kuitenkin yksikön sosiaaliohjaajalle. Kuuselakeskuksessa rekrytointia tapahtuu suuremmassa määrin kuin muissa yksiköissä. Tämä johtuu muun muassa palvelukeskuksen koosta ja toiminnan määrästä, tarve on suurempi.

Omissa sekä yhteistyökumppaneiden kanssa järjestettävissä ryhmätoiminoissa ja tapahtumissa kerrotaan vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja omasta toiminnasta ja pyritään tavoittamaan vapaaehtoistyöstä kiinnostuneita henkilöitä markkinoimalla omaa toimintaa. Vapaaehtoisille suunnattua esitettä jaetaan kiinnostuneille, mutta lähes jokainen vastaaja tuo esiin tarpeen esitteen päivittämisestä.

Kuuselan ensimmäiset vapaaehtoistyöntekijät tulivat Tampereen kaupungin luotsitoiminnan kautta. Lähitoriluotsit ovat toimineet Kuuselakeskuksessa vuodesta 2014 saakka. Keinupuistokeskuksen lähitoritoiminnan alettua vuonna 2016 heillekin on ohjautunut lähitoriluotseja.

Palvelukeskuksilla on useita yhteistyökumppaneita vapaaehtoistoimintaan liittyen, mutta tärkeimpinä esille nousivat Ysti ry, Mummon kammari, sekä Tarve ry. Lisäksi Kuuselakeskus kuuluu Tampereen Valikkoverkostoon, joka on kaupungin oma vapaaehtoistoiminnan koordinaattorien ryhmä. Valikkoverkostossa koordinaattorit kokoontuvat jakamaan kokemuksiaan ja kehittämään Tampereen vapaaehtoistoimintaa yhdessä. Valikkoverkostossa tutustutaan eri vapaaehtoistoiminnan järjestöihin, jolloin koordinaattorit voivat edesauttaa vapaaehtoisten sijoittumista heitä kiinnostaviin tehtäviin ja järjestöihin.

Yhdessä selviytymisen tuki ry eli Ysti ja sen verkkovapaaehtoiset toimivat pääasiallisesti Hervannan alueella, mutta tarjoavat tukeaan myös muiden alueiden yhteistyökumppaneille. Ystin verkkovapaaehtoiset käyvät Hervannassa sijaitsevassa Keinupuistokeskuksessa viikoittain tarjoten henkilökohtaista apua asiakkaille. Heiltä voidaan hakea asiakkaalle yksilölliseen tarpeeseen vapaaehtoista. Ystillä on pitkä kokemus vapaaehtoistoiminnasta ja tekevät tiivistä yhteistyötä sosiaaliohjaajien kanssa vapaaehtoistoiminnan tukemiseksi. Ainakin kahdessa seniorikeskuksessa Ysti on tärkeä yhteistyökumppani, jonka kautta saa neuvoja ja vertaistukea työhönsä. Alueellisten vapaaehtoistyön järjestöjen kanssa verkostoituminen on tärkeää, sillä heidän vapaaehtoisia ja osaamista hyödyntämällä vältytään osittain päällekkäiseltä toiminnan järjestämiseltä.

Tarve ry:n tavoitteena on tuoda esille sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoistoimintaa, tukea kansalaisten hyvinvointia ja ehkäistä syrjäytymistä. Kuuselassa tehdään heidän kanssaan yhteistyötä järjestämällä erilaisia koulutuksia ja tapahtumia yhdessä.

Kaikissa palvelukeskuksissa käy vierailevia vapaaehtoisia Mummon kammarista. Mummon kammarilta tilataan avunvälitystä asiakkaille. Auttajat ovat Mummon kammarin listoilla vapaaehtoistyötä tekeviä henkilöitä, jotka käyvät palvelukeskuksissa asukkaiden henkilökohtaisena apuna. Osa Mummon kammarin vapaaehtoisista ohjaa yhdessä yksiköistä erilaisia ryhmiä.

Vapaaehtoisiksi haluvia löydetään myös aktiivisella julkisella tiedottamisella. Tampereen kaupunki julkaisi Aamulehdessä artikkelin Tampereella toimivista vapaaehtoistoiminnan järjestäjistä ja heidän tarjoamista mahdollisuuksistaan, jonka myötä Kuuselakeskukseen tuli uusia vapaaehtoistyöntekijöitä. Aino ja Oiva – lehdessä oli mainintaa vapaaehtoistyöstä Kuuselassa. Myös muissa Pirkanmaan Senioripalvelujen palvelukeskuksista kertovissa artikkeleissa pyritään tuomaan vapaaehtoistoiminta esille ja tätä kautta tavoittamaan vapaaehtoistyöstä kiinnostuneita. Kaukaharjukeskuksessa suunnitellaan ilmoitusten jättämistä muun muassa Hervannan Sanomiin ja lähikauppojen ilmoitustauluille. Palvelukeskuksilla on Facebookissa omat sivustonsa, joihin päivitetään tietoa vapaaehtoistoiminnasta ja siihen liittyvistä ajankohtaisista tapahtumista.

Yksikössä, jossa vapaaehtoistoimintaa on jo huomattavasti, on jouduttu ottamaan huomioon vapaaehtoistoiminnan resurssien rajallisuudet. Vaikka periaatteessa mahdollisimman suuri määrä vapaaehtoisia lisää asiakkaiden mahdollisuuksia ja elämänlaatua, ei vapaaehtoisikaan voi olla enempää kuin toimintaa on mahdollista organisoida. On tärkeää, että sosiaaliohjaaja jonka osa työkuva on organisoida vapaaehtoistoimintaa, pystyy resurssiensa puitteissa toteuttamaan työtään niin, että asiakkaat, vapaaehtoiset, sekä organisaatio ovat tyytyväisiä. Liian suuri vapaaehtoisten määrä palvelukeskusta kohden voi johtaa siihen, että kaikista ei pystytä huolehtimaan. Vapaaehtoistoiminnan organisointi tulee olla hallittavissa niin, että vapaaehtoiset pysyvät tyytyväisinä ja sitoutuvat työhönsä, eikä vaihtuvuus ole suurta.

### 7.3 Vapaaehtoisten koulutus, perehdytys ja rekisteröinti

Pirkanmaan Senioripalvelut järjestävät vapaaehtoisilleen yhteisiä koulutustilaisuuksia. Alkuperehdytys tapahtuu kuitenkin usein yksikön sisällä. Vapaaehtoisia ei yleensä ilmoitaudu useaa kerralla, minkä vuoksi on järkevää perehdyttää henkilöt yksitellen. Ei olisi myöskään vapaaehtoisten edun mukaista odottaa heitä niin kauan, että muita uusia vapaaehtoisia ilmoittautuisi ja saataisiin järjestettyä isompi perehdytystilaisuus. Kaksi kertaa vuodessa järjestetään joko koulutuksia tai virkistysiltoja tai molempia, jotka ovat yhteisiä kaikille Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoisille.

Koulutuksissa on ollut aiheina esimerkiksi asiakkaan avustaminen, muistamisen ongelmat, yleisesti vapaaehtoistoiminta, sekä ryhmänohjaus. Yhteiset koulutukset tarjoavat mahdollisuuden tutustua muihin vapaaehtoisin

ja jakaa kokemuksia. Samassa yksikössä työskentelevät vapaaehtoiset eivät välttämättä tiedä toisen vapaaehtoisen olemassaolosta, jos toinen käy auttamassa päivisin ja toinen iltaisin. Koulutukset sisältävät vuorovaikutuksellisen ja vertaistuellisen aspektin. Ne mahdollistavat erilaisten vapaaehtoistyössä ilmenneiden tilanteiden läpikäymistä muiden kanssa, mitä on harvoin mahdollista tehdä muissa ryhmissä.

Lähtöohjelma sisältää kuukausittain erilaisia luentoja, jotka voivat tukea omaa kouluttautumista ja olla hyödyllisiä vapaaehtoistyötä tekeville henkilölle. Eräs vastaajista kertoo lähettävänsä vapaaehtoisille sähköpostitse viestiä vapaaehtoisia mahdollisesti kiinnostavista luennoista. Vapaaehtoisille on pyritty järjestämään mahdollisuus osallistua myös muiden järjestämiin, sosiaaliohjaajan tietoon tulleisiin, heidän osaamistaan tukeviin koulutuksiin. Esimerkiksi Tampereen kaupunki on järjestänyt koulutuksia, joihin on voinut osallistua Pirkanmaan Senioripalveluille rekisteröityneet vapaaehtoiset.

Jokaiselle uudelle vapaaehtoiselle järjestetään alkuperähditys/haastattelu, jossa he rekisteröityvät Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoiseksi. Vastaajat kokivat hyvän perähdityksen tärkeäksi osaksi vapaaehtoistyön prosessia. Rekisteröitymiseen kuuluu vapaaehtoisen vakuuttaminen, salassapitovelvollisuus, Tampereen Vanhuspalveluyhdistyksen ja Pirkanmaan Senioripalvelujen sekä kyseisen yksikön arvojen ja toimintatapojen, sekä vapaaehtoistoiminnan periaatteiden läpikäyminen.

Vapaaehtoiset kirjataan vastuuvakuutuksen piiriin, mutta halutessaan vapaaehtoiset voivat ottaa itselleen tapaturmavakuutuksen, jota organisaation taholta heille ei tarjota. Vapaaehtoisille kerrotaan heille tarjottavista etuisuuksista ja yleisistä toimintatavoista. Täysin uudelle vapaaehtoiselle edellä mainitut asiat tulee kertoa erityisen kattavasti, kun puolestaan jo enemmän vapaaehtoistyötä tehneelle usein riittää kyseisen yksikön omista erityispiirteistä kertominen. Toimintaan perähdityksen päävastuu on vapaaehtoistoiminnan koordinaattorilla, mutta perähdityksen voi hoitaa tähän parhaiten soveltuva henkilö. Esimerkiksi jos vapaaehtoinen tulee toimimaan enimmäkseen kädentaitopajalla, on perähdittäjänä järkevintä toimia luovan toiminnan ohjaaja.

Haastatteluissa nousi esiin Elina Willbergin (2015) teos Varmasti vapaaehtoiseksi, joka toimii erittäin hyvänä oppaana vapaaehtoistyön perähditykseen. Oppaassa käydään ytimekkäästi läpi vapaaehtoistoimintaa ja sen toimivaksi todennut haastateltu on aikeissa jakaa oppaan jatkossa kaikille uusille vapaaehtoisille.

#### 7.4 Vapaaehtoisten profilointi ja profiilikansiot

Profilointi teemana on melko suppea, mutta se sisältää mahdollisuuksia. Siksi profilointi- teemaan on luotu mukaan kehitysehdotuksena profiilikan-

siot. Vapaaehtoisille on luotu erilaisia nimikkeitä pohjautuen erilaisiin tehtäviin. Pirkanmaan Senioripalveluissa voit toimia esimerkiksi vapaaehtoisena lähitoriluotsina, kulttuuriluotsina, ulkoilukaverina, ryhmänohjaajana tai kädentaitopajan vapaaehtoisena. Näitä nimikkeitä voisi kutsua erilaisiksi vapaaehtoistyön profiileiksi, jotka sisältävät tiettyjä ennalta määritellyjä työtehtäviä. Näiden profiilien tai nimikkeiden ”alaisuudessa” työskentelevät vapaaehtoiset tekevät kuitenkin usein profiilista poikkeavia tehtäviä ja esimerkiksi ryhmänohjaaja saattaa toimia toisinaan myös saattoapuna yksikössä. Jos vapaaehtoiselle tarjoaa tarkat nimikkeet ja niiden sisältämät tehtävät, vapaaehtoisen oma ajatus ja ideointi katoaa, koki eräs vastaajista.

Mielestäni se syö sen vapaaehtoisen oman ajatuksen ja ideoinnin, jos minä suoraan syötän sen paletin, että valitse näistä.

Sosiaaliohjaaja

Eräänlaiset valmiit paletit työn taustalla toki helpottavat ja auttavat vapaaehtoista ja koordinaattoria antamaan suuntaa työlle, mutta pääasiallisesti olisi hyvä, jos Pirkanmaan Senioripalvelujen yksiköt olisivat sellaisia toimintaympäristöjä, joihin vapaaehtoinen voisi tulla tekemään itse haluamaansa vapaaehtoistyötä yrityksen tukemana.

Eräs vastaaja kuvasi tämänhetkisillä vapaaehtoisilla olevan jo tietynlainen profiili valmiiksi. Profiili onkin mahdollista ajatella myös henkilökohtaisena profiilina, johon sisältyy vapaaehtoisen oma persoona, vahvuudet ja osaaaminen sekä niiden hyödyntäminen. Kun koordinaattori tuntee vapaaehtoisen ja tietää hänen taidot ja toiveensa ja tekee koordinoitua työtä tämän pohjalta, on vapaaehtoistyö miellyttävää kaikille osapuolille. Yksilöllisten profiilien luominen näyttäytyi tutkimuksessa kehityskohteena, johon on yksinkertainen ja helposti toteutettava ratkaisu. Jos vapaaehtoisista luodaan profiilikuvat, on hoitajienkin helppo etsiä ja löytää asiakkaille sopivia vapaaehtoistyöntekijöitä. Vastausten innoittamana kehitin prosessin profiloitiosioon vapaaehtoisten profiilikansion luomisen, jonka vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit voivat halutessaan ottaa käyttöön.

Henkilökohtainen profilointi on uudenlainen mahdollisuus kehittää toimintaa. Vapaaehtoisista voi heidän suostumuksellaan luoda omat kansionsa, jotka työntekijöiden käytettävissä intranetissä. Kansiossa on hyvä olla vapaaehtoisen kuva sekä vapaaehtoisen omasanainen kuvaus itsestään. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori kokoaa kansion yhdessä vapaaehtoisen kanssa esimerkiksi alkuperähdityksen yhteydessä, jossa keskustellaan vapaaehtoisen toiveista, taidoista ja odotuksista. Nämä tiedot voidaan tuoda kansioon luovin menetelmin esimerkiksi kuvia ja tekstiä yhdistelemällä. Kansio luo kuvan vapaaehtoisesta henkilönä ja vapaaehtoistoimijana, mikä helpottaa vapaaehtoisten koordinoitua varsinkin uuden vapaaehtoisen aloittaessa yksikössä. Kansioon on mahdollista lisätä sisältöä toiminnan ja vapaaehtoisen toiveiden muuttuessa tai lisääntyessä.

Profiilikansiot tallennetaan sähköiseen muotoon, jotta ne ovat käytettävissä koko henkilökunnalla. Tavoitteena olisi, että hoitajat ottaisivat kansiot aktiiviseen käyttöön, jolloin akuuttia apua on mahdollista saada sosiaaliohjaajan työaikojen ulkopuolella.

Käytännössä kansio voisi auttaa löytämään apua, seuraa tai tekemistä kaipaavalle asiakkaalle sopivan vapaaehtoisen helposti. Esimerkiksi asukkaan kertoessa hoitajalle olleensa kiinnostunut lähtemään ulos lenkille voi hoitaja tarkemmin vapaaehtoisia tuntematta tarkistaa kansioista kuka henkilöistä on innokas lenkkeilijä. Aktiivinen hoitaja tai sosiaaliohjaaja voi myös selata kansioita ja huomata, että vapaaehtoisella X on samoja kiinnostuksen kohteita, kuin asukkaalla Y ja ehdottaa heille yhteistä ajanviettoa. Kansio ja sen käyttö voisi lisätä vapaaehtoisen kokemusta yhteenkuuluvuudesta ja toiminnan mielekkyydestä, kun vapaaehtoiset ja asiakkaat löytävät helpommin toisensa ja yhteistyö henkilökunnan kanssa mahdollisesti tiivistyy.

## 7.5 Toiminnan koordinointi

Viides teema, toiminnan koordinointi, avaa tarkemmin mitä yksittäisiä toimintoja vapaaehtoistoiminnan koordinointi pitää sisällään ja mitä tulee ottaa huomioon. Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit eli yksiköiden sosiaaliohjaajat tekevät yhteistyötä yrityksen tasolla. Tavoitteena on pitää Pirkanmaan Senioripalveluilla toimivien vapaaehtoisten ryhmä yhtenäisenä. Koordinaattorit järjestävät vapaaehtoisille yhteisiä koulutuksia ja virkistystoimintaa. Vapaaehtoisten keskuudessa yhteiset tilaisuudet lisäävät yhteishenkeä ja takaavat tarpeeksi suuren osallistujamäärän. Pirkanmaan Senioripalveluille toiminnan yhdistäminen on kustannustehokasta toimintaa.

Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin tehtäviin kuuluu yhteistyössä esimiensä kanssa käsitellä muun muassa vapaaehtoistoiminnan markkinointiin ja rekrytointiin liittyviä asioita. Yhteistyötä tehdään muiden Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoistoiminnan koordinaattorien kanssa esimerkiksi yhteisiä tapahtumia järjestäen. Heiltä saa myös vertaistukea. Vapaaehtoisten haastattelusta ja perehdytyksestä jokainen koordinaattori vastaa itse. Vapaaehtoistoiminnan koordinointi on eritasoista yksiköiden välillä, mutta uskoisin, että haastatteluista nousseet koordinoitnin tehtävät on mahdollista omaksua kaikkiin vapaaehtoistoiminnasta vastaavien koordinaattoreiden työhön vapaaehtoisten määrästä riippumatta.

Vapaaehtoistoiminnan alussa uuden vapaaehtoisen kanssa yhteistyö aloitetaan haastattelemalla vapaaehtoista ja selvittämällä mitkä ovat hänen mielenkiinnon kohteensa, tietonsa, taitonsa ja toiveensa. Osa vapaaehtoisista kysyy mihin tarvitaan vapaaehtoisia, toiset puolestaan tietävät tarkalleen mitä haluavat tehdä. Vapaaehtoisille on olemassa valmiita tehtäviä, joihin on mahdollista sijoittua, mutta jokaista tehtävää voidaan joustavasti

muokata vapaaehtoisen henkilökohtaisten tarpeiden, toiveiden ja osaamisen mukaan.

Yhden vapaaehtoisen kanssa ideoidaan välillä jotain yhdessä, ja koska hän on ilmaissut halunsa ja taitonsa toimia lähes missä hommassa tahansa, häntä myös kysytään eniten erilaisiin juttuihin, missä vapaaehtoisia tarvitaan.

Sosiaaliohjaaja

Vapaaehtoistyön koordinaattorit vastaanottavat tiedon asukkaiden henkilökohtaisesta vapaaehtoistyöntekijän tarpeesta hoitajilta, omaisilta, läheisiltä tai asukkailta itseltään. Tiedon perusteella ryhdytään etsimään sopivaa vapaaehtoista asukkaalle. Vapaaehtoisein pidetään yhteyttä sähköpostilla ja puhelimitse. Koordinaattori lähettää kuukausittain vapaaehtoisille sähköpostilla kirjeen, jossa kerrotaan ajankohtaisista asioista, muutoksista, kuukausiohjelmasta, sekä erilaisista avuntarpeista ja kuvataan niiden luonnetta eli minkä tyyppisiä tehtäviä on tarjolla. Vapaaehtoiset ilmoittavat halukkuudestaan koordinaattorille sähköpostitse kertoen ajankohdat, jolloin voivat osallistua ja mistä tehtävistä olisivat kiinnostuneet. Näin koordinaattori pystyy organisoimaan toimintaa ja pysyy ajan tasalla toiminnan etenemisestä. Jos vapaaehtoisella ei ole sähköpostia, yhteyttä voidaan pitää puhelimen välityksellä.

Erilaiset tehtävät vaativat erilaisia järjestelyjä koordinaattorilta. Lähitöluotsien kohdalla koordinaattori suunnittelee etukäteen listan päivän tehtävistä ja tarpeellisista tiedoista, esimerkiksi jos sosiaaliohjaaja tai johtaja ei ole tavattavissa, sekä tiedot ja aikataulut päivän tapahtumiin. Vapaaehtoinen vastaanottaa listan aloittaessaan työt, sekä merkitsee päivän aikana tehdyt ja tekemättä jääneet työt listaan. Lista on mahdollista kirjata päivän aikana ilmenneitä asioita, esimerkiksi jos asiakkailla on jotain kysyttävää tai jotain tarvitsee korjata. Vapaaehtoinen palauttaa listan koordinaattorille päivän päätteeksi. Listan avulla koordinaattori voi valmistella seuraavan päivän listaa sekä ryhtyä tarvittaessa avoimien kommenttien mukaisesti toimenpiteisiin.

Vapaaehtoiset ulkoilukaverit ilmoittavat koordinaattorille oma-aloitteisesti päiviä ja aikoja jolloin he voisivat tulla auttamaan. Koordinaattori selvittää kuka asukas olisi halukas ulkoilemaan vapaaehtoisen ehdottamaan aikaan ja samalla hoitaa käytännön järjestelyt, jotta ulkoilemaan lähteminen olisi mahdollisimman mutkatonta. Koordinaattori voi keskittää tietyt vapaaehtoiset tiettyyn ryhmäkotiin, jolloin hoitajat ja vapaaehtoiset tulevat toisilleen tutuiksi.

Kulttuuriluotsien kanssa toiminnan organisointi tapahtuu kansion avulla, johon koordinaattori merkitsee asiakkaan varaamat vertaisneuvonta ajat. Luotsit voivat tapaamisen jälkeen kirjata kansioon esille tulleet asiat, kuten mistä retkikohteesta asiakas olisi kiinnostunut. Kirjaaminen helpottaa koordinaattorin jatkoilastointia. Osalla luotseista on oma retkilista, johon

voi kirjata ylös kenen kanssa on menossa retkelle, jolloin luotsien kesken on selvää, kuka on menossa kenenkin asiakkaan kanssa. Muistisairaiden asiakkaiden kanssa lista ehkäisee vahingossa useamman luotsin kanssa päällekkäin varaamista.

Vapaaehtoisia käy yksiköissä myös useista yhdistyksistä, kuten Mummon Kammarilta ja YSTI ry:ltä. Vapaaehtoistoiminnan koordinointiin kuuluu olennaisesti tiivis yhteydenpito yhteistyökumppaneihin. Sujuva yhteistyö yrityksen ja yhdistysten välillä helpottaa avun tarvitsijan ja avun tarjoajan yhdistämistä juuri tarvittavalla hetkellä.

## 7.6 Vapaaehtoisten sitouttaminen ja palkitseminen

Sitouttaminen ja palkitseminen muotoutui yhtenäiseksi teemaksi, sillä molemmat tukevat vahvasti toisiaan. Vapaaehtoisten sitoutumiseen voidaan vaikuttaa lähtökohtaisesti hyvin yksinkertaisilla asioilla. Yleinen yksikön ilmapiiri ja kuinka vapaaehtoiset otetaan vastaan henkilökunnan ja asukkaiden osalta vaikuttaa suuresti. On tärkeää pyrkiä luomaan tunne jossa kaikki ovat yhtä samaa porukkaa ja otetaan hyvin mukaan tekemiseen. Arjen tuki henkilöstöltä vapaaehtoisille on tärkeää. Vapaaehtoiset ovat itse kertoneet, että parasta on asukkaiden kiitokset, jotka kertovat, että heitä todella tarvitaan ja arvostetaan ja heidän työllään on merkitystä.

Vapaaehtoiset ovat sitoutuneet Pirkanmaan Senioripalveluihin vastaajien mukaan yleisesti ottaen hyvin. Vapaaehtoistyöntekijöiden sitouttamisen ydin löytyy vapaudesta tehdä vapaaehtoistyötä omilla ehdoilla. Pirkanmaan Senioripalveluissa tarjotaan vapaus tulla tai olla tulematta toimintaa tarjottaessa, eikä vapaaehtoisia sidota vain yhteen paikkaan. Yleinen ilmapiiri vapaaehtoistyön järjestäjien kesken esimerkiksi Tarve ry:ssä ja valikoverkossa on hyvin vapaa ja samankaltainen, ei ole tarkkoja rajoja missä kukakin vapaaehtoinen saa työskennellä. Vapaaehtoisille tehdään selväksi, että he voivat kieltäytyä, kun heitä pyydetään apuun, ihan vain esimerkiksi, jos ei huvita.

Uskon, että semmoinen vapaus valita pistää valitsemaan sen toiminnan.

Sosiaaliohjaaja

Organisaatio palkitsee vapaaehtoisia tarjoamalla alle kolmen tuntia päivässä työskentelystä kahvin ja pullan tai suolaisen leivoksen ja yli kolme tuntia kestävästä työskentelystä lounaan yksikön ravintolasta. Vapaaehtoisia palkitaan ajoittain erilaisilla lahjoilla, kuten teatterilipuilla. Heillä on mahdollisuus käyttää kuntosalia maksutta ja osallistua lähitorin ryhmiin ja tapahtumiin ilmaiseksi. Erilaiset koulutus- ja virkistystapahtumat ovat saaneet positiivista palautetta vapaaehtoisilta ja näin ollen sitouttavat ja palkitsevat tekemään jatkossakin vapaaehtoistyötä Pirkanmaan Senioripalveluissa.



## 7.7 Vapaaehtoistyön dokumentointi ja raportointi

Viimeisenä teemana on dokumentointi ja raportointi, joka kulkee vahvana erityisesti toiminnan toteutuksen viimeisissä vaiheissa ja tukee toiminnan jatkuvaa kehitystä. Vapaaehtoistyöstä kootaan erilaisia tilastoja, joista on mahdollista seurata toiminnan kehittymistä kuukausitasolla. Vapaaehtoistoiminnan koordinaattori saa vapaaehtoisilta tiedon minä päivinä he ovat vapaaehtoistyötä tehneet, mitä he ovat tehneet ja kuinka kauan. Näiden tietojen pohjalta hän tekee kuukausittain raportin, josta käy ilmi, kuinka monta vapaaehtoista on sinä kuukautena ollut, kuinka monta kertaa ja kuinka monta tuntia he ovat tehneet vapaaehtoistyötä. Nämä ajat on jaettu tehtäväalueiden mukaan. Esimerkiksi jos vapaaehtoinen on ohjannut ryhmätoimintaa, kirjataan ylös toiminnan teema, asiakkaiden määrä ja sukupuolijakauma. Kertaluontoiset vapaaehtoiset kirjataan erikseen. Vapaaehtoisten tai vapaaehtoistoimintaan osallistuneiden asiakkaiden nimiä ei kirjata raportteihin.

Raportit lähetetään yrityksen johtoryhmälle tiedoksi. Tampereen Kaupunki ostaa Pirkanmaan Senioripalveluilta lähitoritoimintaa Kuuselakeskuksessa ja Keinupuistokeskuksessa. Tämän vuoksi vapaaehtoistoiminnan raportit lähetetään myös Tampereen Kaupungille tiedoksi, joista heille selviää, millaista vapaaehtoistoimintaa yksikössä järjestetään ja kuinka se edistyy. Tilastointiin on mahdollista käyttää Tampereen Kaupungin valmista pohjaa. Pirkanmaan Senioripalveluilla on omat mittarinsa toiminnan kehittymiselle ja vapaaehtoistoiminta on yksi näistä mittareista. Tämän vuoksi vapaaehtoistoiminnan määrien muutoksia seurataan kuukausitasolla ja raportoidaan eteenpäin.

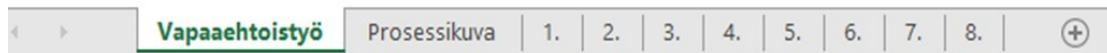
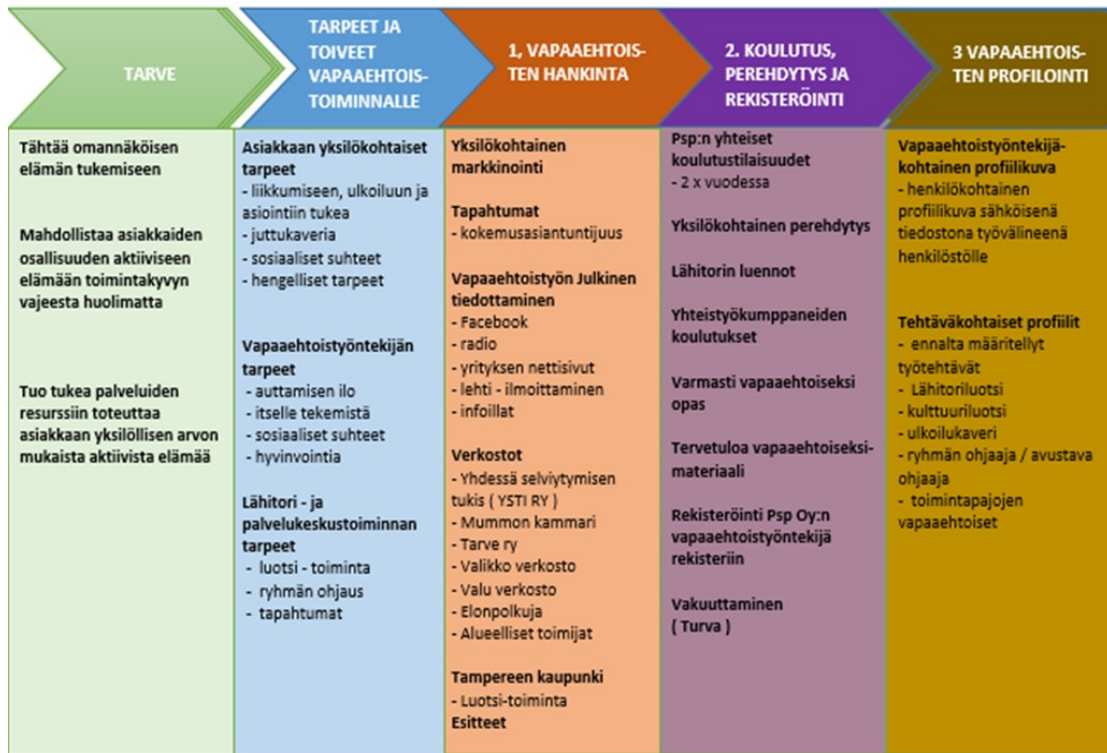
Kulttuuriluotsien tilastointi on eriytetty muusta tilastoinnista, sillä heidän kohdallaan seurataan lisäksi kuinka paljon heillä käy vertaisneuvonnassa asiakkaita. Tilastointiin sisältyy seuranta, josta selviää, onko vertaisneuvontaan varattu aika, onko aika peruuntunut ja kuinka monta kulttuuriluotsia on ollut paikalla. Kulttuuriluotistoiminnan tilastot lähetetään Tampereen Kaupungille tiedoksi.

Yhteistyökumppaneilla on mahdollisesti omat listansa joihin koordinaattori kirjaa toteutuneet tiedot. Esimerkiksi YSTI:ltä saadaan lista, johon kirjataan vähintään vapaaehtoisen tehdyt tuntimäärät, päivät ja toimintaan osallistuneiden henkilöiden lukumäärä.

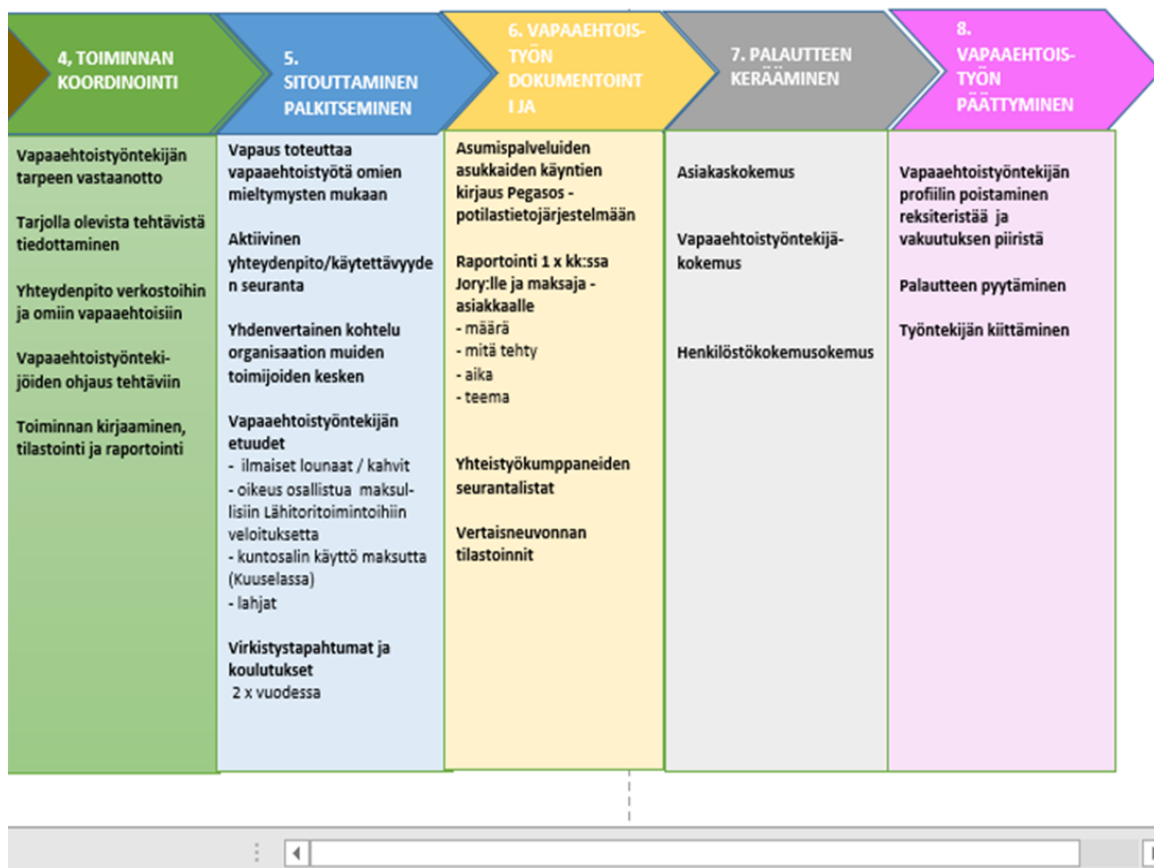
Kun vapaaehtoinen päättää lopettaa yhteistyön Pirkanmaan Senioripalvelujen kanssa kerätään palautetta. Tutkimuksessa ei ilmennyt palautteen keräämiseen liittyvää dokumentointia, palautetta saadaan ja annetaan suullisesti. Palautteen kerääminen onkin täten yksi vapaaehtoistoiminnan kehittämiskohteista, jotta jatkuvan kehittäminen voi toteutua myös vapaaehtoistyön prosessissa. Yhteistyön päätyttyä yksittäisen vapaaehtoisen kanssa koordinaattori poistaa hänet vakuutuksen piiristä, sekä tulevaisuudessa poistaa mahdollisesti käyttöön otetun profiilikansion tiedostoista.

## 8 PROSESSIKUVAUS

Tutkimuksen vastaukset voidaan jakaa teemoihin ja niiden myötä jalostaa prosessin osiksi. Prosessin osista on muodostettu prosessikuva, sisältökuvaukset ja prosessin tiivistelmä. Prosessikuvat ja sisältökuvaukset on luotu Pirkanmaan Senioripalveluissa prosessikuvien tekoon käytettävään mallipohjaan. Mallit on tehty Excel-ohjelmistoa käyttäen. Valmis prosessikuvaus käsittää etusivun eli vapaaehtoistyön prosessin tiivistelmän, uimaramallisen prosessikuvan, sekä prosessin osien sisältökuvaukset. Osista muodostuvalla prosessikuvaksen kokonaisuudella pyritään edistämään ja syventämään prosessiajattelua Pirkanmaan Senioripalveluissa. Prosessikuva toimii työkaluna vapaaehtoistoiminnan eri vaiheita toteutettaessa ja jos prosessiajattelu onnistutaan sisäistämään, on sillä mahdollista edistää itseohjautuvuutta, mikä on prosessiajattelun keskeinen tavoite (Laamanen 2003, 54). Pirkanmaan Senioripalvelujen kaikki prosessikuvat lisätään yrityksen intranettiin (Vilmari), jonne kaikilla henkilökuntaan kuuluvilla on vapaa pääsy. Prosessikuvat ovatkin parhaimmillaan Vilmarissa, jossa kuvat ovat selkeästi kokonaisuutena käytettävissä. Sisältökuvaukset on luotu kaikista prosessin osista toimeksiantajan intranettiin, opinnäytetyöstä löytyy esimerkkinä yksi sisältökuvaus liitteet-osiosta.



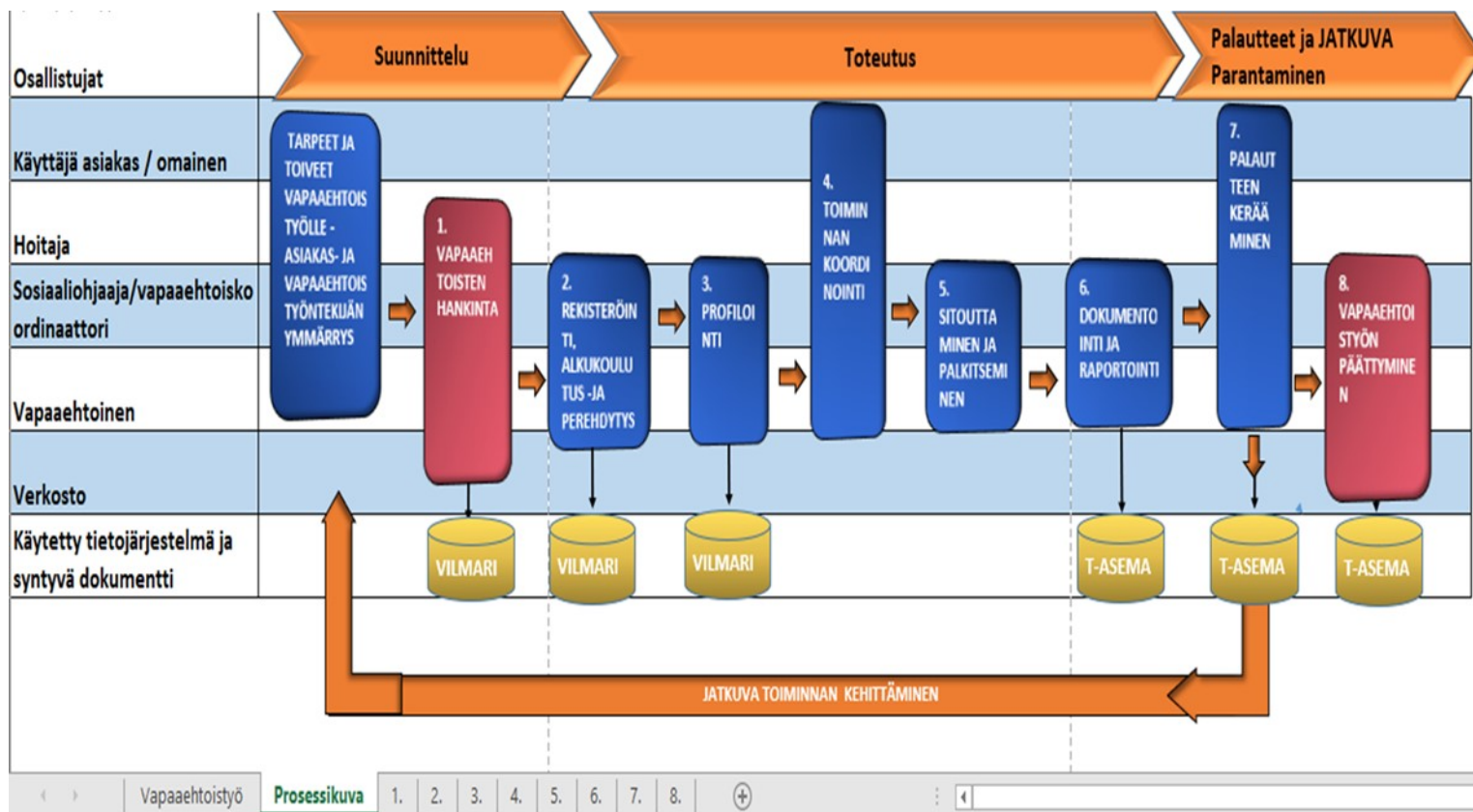
Kuva 1/2 Vapaaehtoistoiminnan prosessin tiivistelmä



Kuva 2/2 Vapaaehtoistoiminnan prosessin tiivistelmä

Kuva 1/2 sekä 2/2 on opinnäytetyötä varten jaettu kahteen osioon, mutta ovat yhtenäisenä kuvana Pirkanmaan Senioripalvelujen intranetissä. Kuvan 1/2 alareunasta on mahdollista siirtyä vapaaehtoistyön prosessin tiivistelmästä prosessikuvaan tai suoraan sisältökuvauksiin. Jokaiselle numeroidulle prosessin osalle löytyy sisältökuvaus aktivoimalla vastaavan numeron alapalkista. Työn teoriaosuudessa on mainittu hyvän prosessikuvauksen sisältävän prosessin kannalta kriittiset asiat, edistävän asioiden välisiä riippuvuuksia, sekä auttavan ymmärtämään kokonaisuutta ja omaa roolia tavoitteiden saavuttamisessa. (Laamanen 2009,76) Vapaaehtoistyön prosessin tiivistelmä tukee prosessikuvaa ja edellä mainittuja tavoitteita, jotta kokonaisuus ja oma rooli tavoitteiden saavuttamisessa olisi jokaiselle toimijalle mahdollisimman selkeästi ymmärrettävissä.

Prosessin tiivistelmässä näkyy selkeästi tutkimuksen tulosten teemoittelu ja teemojen tarkemmat sisällöt. Tärkeitä vapaaehtoistyön prosessin teemoja löytyi kymmenen. Teemoista kaksi ensimmäistä eli tarpeet ja tarpeiden ja toiveiden ymmärrys ovat vapaaehtoistoiminnan prosessiajattelun kannalta välttämättömiä teemoja. Ne luovat perustaa ja ymmärrystä toiminnalle ja sen toteuttamiselle. Loput kahdeksan teemaa muodostavat vapaaehtoistoiminnan prosessin osat eli käytännössä toteutettavat vaiheet.



Kuva 2. Vapaaehtoistyön prosessikuva.

Vapaaehtoistyön prosessikuvasta selviää mitä täytyy tehdä, jotta vapaaehtoistyö etenee toivotusti. Uimaradoilla liikkuu toiminnan arvoketju eli kuka on vastuussa minkäkin toiminnan toteuttamisesta suunnittelusta toteutukseen ja palautteen keräämisestä jatkuvaan kehittämiseen. Pirkanmaan Senioripalvelujen toiminnan toteuttamisen tavoitteet esiintyivät vastauksissa ja ovat näkyvä osa prosessikuvaa. Yhteistä toimintakulttuuria tuetaan mahdollistamalla asiakkaan, hänen läheistensä ja henkilökunnan osallisuus kaikessa toiminnassa. (Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Pirkanmaan Senioripalvelut Oy 2016.) Kaikki vapaaehtoistoimintaan liittyvät toimijat löytyvät prosessikuvasta.

Prosessikuva ilmaisee lisäksi toimintaan toteutukseen liittyvän käyttöjärjestelmän, esimerkiksi intranetin. Punaisella merkityt prosessit ovat alku- ja päätepisteitä. Huomioitavaa on kuitenkin, että prosessi on alati liikkeessä kun toimintoihin palataan toiminnan kehittämisen merkeissä.

Prosessiin osallistuvat eri vaiheissa asiakkaat, heidän omaiset ja läheiset, hoitajat, vapaaehtoistyön koordinaattori, verkostot sekä vapaaehtoiset itse. Tutkimuksen perusteella vapaaehtoistyössä vapaaehtoiset, autettavat sekä työntekijät ja yritys hyötyvät monin eri tavoin vapaaehtoistoiminnasta. Tuloksia tukee lisäksi vuoden 2010 Osaaja-projektin palautekysely, josta selvisi, että ikäihmisten parissa toteutettava vapaaehtoistyö sisältää

kaikille jotain -periaatteen. Ensisijaisina hyötyjinä ovat autettavat vanhukset, mutta lisäksi vapaaehtoiset saavat toiminnasta iloa, oppivat uutta ja tutustuvat uusiin ihmisiin. Osallisuus luo rytmiä elämään ja parantaa elämänlaatua, sekä hyvinvointia. Lisäksi henkilökunta ja palvelutalo saa lisäaikaa ammatillisen työn harjoittamiseen. Tutkimustulosten perusteella ja Osaaja-projektin palautekyselyn tulosten tukemana on vapaaehtoistoiminnasta hyötyvät ryhmät otettu prosessikuvassa vahvasti huomioon.

Prosessi alkaa suunnitteluvaiheesta. On tärkeää ymmärtää vapaaehtoistyön taustalla olevat tarpeet ja toiveet, mitä asiakas ja vapaaehtoinen toiminnalta haluaa ja tarvitsee. Tämä ei kuitenkaan ole työvaihe, joten sitä ei ole numeroitu. Kuten Utriainen (2011,27) on todennut, onnistuneessa vapaaehtoistoiminnassa vapaaehtoisten tarpeet on kartoitettu ja huomioitu. Vapaaehtoistoiminnan tukirakenteet on järjestetty hyvin silloin, kun vapaaehtoiset kokevat yhdistyksen organisoidun vapaaehtoistoiminnan antavan heidän työlleen ja toiminnalleen raamit, mutta toiminnan sisältöä muovaavat he itse.

Prosessin ensimmäinen työvaihe on vapaaehtoisten hankinta (1.). Hankinnan jälkeen prosessi etenee toteutukseen. Kun vapaaehtoiset aloittavat tulee heidät rekisteröidä, perehdyttää sekä tarjota alkukoulutus (2.). Vapaaehtoisille luodaan profiilikansiot joko rekisteröinnin ja vapaaehtoistyöhön perehdytyksen yhteydessä tai kun tämä on mahdollista (3.). Neljäs (4.) prosessin osa on vapaaehtoistoiminnan koordinointi. Jotta hankitut vapaaehtoiset pysyvät vastaisuudessakin yrityksen vapaaehtoisina, tulee panostaa heidän sitouttamiseen ja palkitsemiseen (5.). Toimintaa on dokumentoitava ja siitä on raportoitava sen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi (6.). Lopussa kerätään palautetta (7.) ja huomioidaan toiminnan jatkuva kehittäminen. Käytännössä palautetta keräämällä voidaan jatkuvasti kehittää toimintaa ja vapaaehtoistyön prosessia eteenpäin. Viimeisenä prosessin osana on luonnollisesti vapaaehtoistyön päättyminen (8.) eli yhteistyön lopettaminen vapaaehtoisen kanssa. Laamasen (2009, 52.53) mukaan prosessin rajukseen liittyy periaate, jonka mukaan prosessi alkaa suunnittelusta ja päättyy arviointiin. Toimintatavalla pyritään edistämään jatkuvan kehittämisen periaatetta, mikä muotoutui tutkimustuloksista teemoittelun avulla prosessikuvaan selkeästi.

Prosessikuvasta näkyy käytettävät tietojärjestelmät eli yleisesti mistä tieto prosessin osan toteuttamiseen löytyy. Alkuvaiheen tiedot löytyvät Pirkanmaan Senioripalvelujen intranetistä Vilmarista ja loppuvaiheen tiedot yrityksen T-aseman tiedostoista.

## 9 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli luoda Pirkanmaan Senioripalveluille yhtenäinen vapaaehtoistoiminnan prosessikuva. Suoritin yhden opintoihin liittyvän harjoittelun Keinupuistokeskuksessa, jossa pääsin tutustumaan Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoistoimintaan. Opinnäytetyön avulla pääsin sukeltamaan pintaa syvemmälle tutkimaan vapaaehtoistyön ja sen järjestämisen eri ulottuvuuksia ja merkityksiä, mikä osoittautui hyvin mielenkiintoiseksi ja antoisaksi. Oli mukavaa tutkia aihetta, johon omasin jo hieman kosketuspintaa entuudestaan.

Tutkimuksen avulla vapaaehtoistyön prosessista onnistuttiin luomaan yhtenäinen työkalu yhtiössä vapaaehtoistoimintaa toteuttaville henkilöille, mikä on jokaisessa yksikössä henkilöstön saatavilla. Ennen tutkimuksen toteuttamista vapaaehtoistyö oli painottunut epätasaisesti yksiköiden välille ja toimintaa organisoitiin vaihtelevin menetelmin. Näin ollen prosessikuvaus luotiin tarjoamaan yhteneviä toiminnan malleja toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimus suoritettiin haastatteleamalla yksiköiden sosiaaliohjaajia ja lopullinen työ hyväksytettiin ja sisältökuvaukset tehtiin yhteistyössä sosiaaliohjaajien kanssa, jotta prosessikuva ja sisältökuvaukset vastaavat todellista käytännön työtä ja toteutusta. Itselleni oli alusta lähtien tärkeää, että opinnäytetyöni vastaa toimeksiantajan tarpeisiin ja tuottaa jotain konkreettista hyötyä. Lisäksi erityisesti prosesseihin perehtyminen toi uutta tietoa, jota voin hyödyntää tulevaisuudessa työelämässä. Opinnäytetyö vastasi täten myös omiin tarpeisiini kehittyä tulevaisuuden ammattilaiseksi.

Tutkimusta tehdessä erityisesti haastattelumateriaalin pohjalta nousi tärkeitä vapaaehtoistoiminnan teemoja esiin. Vapaaehtoistoiminnan merkittävin asia on tutkimuksen perusteella vapaaehtoistoiminnan järjestäminen vapaaehtoisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Tämä painottuu erityisesti toiminnan ylläpitoa ja jatkuvaa kehittymistä ajatellen suureen rooliin. Prosessin kantavana tekijänä on sen kehittäminen ja eteenpäin vieminen, joka onnistuu huomioimalla vapaaehtoisen aikaansa ja osaamistaan lahjoittavana toimijana, joka sitoutuu työhön sen mukaan, mitä työ itselle antaa. Vapaaehtoistyötä koordinoivalla henkilöllä on suuri vastuu ja merkitys toiminnan menestymisen ja toteutumisen kannalta. Toimintaa organisoidaan, ylläpidetään ja kehitetään ammattitaidolla ja omalla persoonalla, jotta vapaaehtoiset palaavat samaan paikkaan kerta toisensa jälkeen. Vapaaehtoistyö on selkeästi suuri voimavara, joka tarjoaa niin avun saajalle, vapaaehtoiselle, kuin organisaatiolle paljon hyvää. Näin ollen vapaaehtoistyöhön panostaminen lisää ihmisten hyvinvointia ja kantaa hedelmää myös yrityksen näkökulmasta.

Kehitysehdotuksena työn lomassa syntyi vapaaehtoistyön profiilikuvat, jotka saivat sosiaaliohjaajilta positiivisen vastaanoton. Profiilikuvat tukevat

jo vahvaa vapaaehtoistoiminnan prosessia. Tavoitteena on muun muassa lisätä vapaaehtoistyön saatavuutta eri vuorokauden aikoina ja viikonloppuisin, sekä mahdollistaa halukkaiden vapaaehtoisten työskentely useammassa yksikössä. Opinnäytetyötä tehdessä vastaan tuli ideoita myös uusille tutkimuksille. Näkisin mahdollisena jatkotutkimuksena Pirkanmaan Senioripalvelujen vapaaehtoistyön tarpeiden perusteellisen kartoittamisen, jotta työtä olisi mahdollista kohdentaa yhä paremmin. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia, kuinka toiminta on kehittynyt tai mahdollisesti tehostunut prosessien kuvausten luomisen ja käyttöönoton myötä.



## LÄHTEET

Eskola, J. & Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: R. Valli & J. Aaltola (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

European Volunteer Center (2012). Volunteering infrastructure in Europe. Haettu 16.1.2018 osoitteesta <http://kansalaisareena.fi/Volunteering-infrastructure-in-Europe.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2001). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Kansalaisareena ry (n.d.). Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015. Haettu 12.12.2017 osoitteesta [http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö\\_Suomessa\\_2010ja2015.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf)

Laamanen, K. (2009). *Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön*. 8. painos. Helsinki: Suomen laatu keskus oy.

Laimio, A. & Välimäki, S. (2011). *Vapaaehtoistoiminta kehittyy*. Jyväskylä: Keski-Suomen sosiaaliturvayhdistys.

Niemelä, E. (2017). *Laatua vapaaehtoistoiminnan johtamiseen. Prosessikuvaus ja opas vapaaehtoistoiminnan koordinointiin ja johtamiseen*. Opinnäytetyö. Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaaminen. Lahden ammattikorkeakoulu. Haettu 10.10.2017 osoitteesta <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017072414179>

Nylund, M. (2008). Vapaaehtoisuuden arvot ja motiivit. Teoksessa: Hakkarainen, O. & Kontinen, T. (toim.) *Vapaaehtoisuus kehitysyhteistyössä*. Helsinki: Art-Print Oy.

Nylund, M. & Yeung, A. (2005). *Vapaaehtoistoiminta anti arvot ja osallisuus*. Helsinki: Vastapaino.

Pessi, A-B. & Oravasaari, T. (2010). *Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä*. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoinnista. Helsinki: Yliopistopaino.

Pirkanmaan Senioripalvelut (2016). Vapaaehtoisena Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:llä. Vapaaehtoisten koulutusmateriaali 12/2016. Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n intranet.

Renbi, T. (2010). *Prosessiajattelulla tehokkuutta yhdistystoimintaan. Vapaaehtoisten rekrytointiprosessi: case Kehitysmaayhdistys Tasajako ry.* Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Haettu 10.9.2017 osoitteesta

<http://www.urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010060611560>

Tampereen kaupunki (n.d.) Alueelliset palvelut. Haettu 15.12.2017 osoitteesta <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/alueelliset-palvelut.html>

Tampereen Vanhuspalveluyhdistys ry & Pirkanmaan Senioripalvelut Oy (2016). Konsernin viestintästrategia 2016-2017. Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n intranet.

Tilastokeskus (2015). Nuorten osuus väestöstä uhkaa yhä pienentyä. Väestöennuste. Haettu 12.9.2017 osoitteesta

[http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn\\_2015\\_2015-10-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015_2015-10-30_tie_001_fi.html)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2013). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* Helsinki: Tammi.

Utriainen, J. (2011). *Vapaaehtoisuus vanhustenhuollon voimavarana.* Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2011. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Valliluoto, S. (2014). *Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä.* Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE (2014). *Vapaaehtoistoiminnan etiikka.* ETENE:n kannanotto. Haettu 8.2.2018 osoitteesta <http://etene.fi/documents/1429646/1556041/Kannanotto+vapaaehtoistoiminnan+etiikasta.pdf/699021f0-dbca-4a81-8fc9-2f91ce31221f>

Virtanen, P. & Wennberg, M. (2005). *Prosessijohtaminen julkishallinnossa.* Helsinki: Edita.

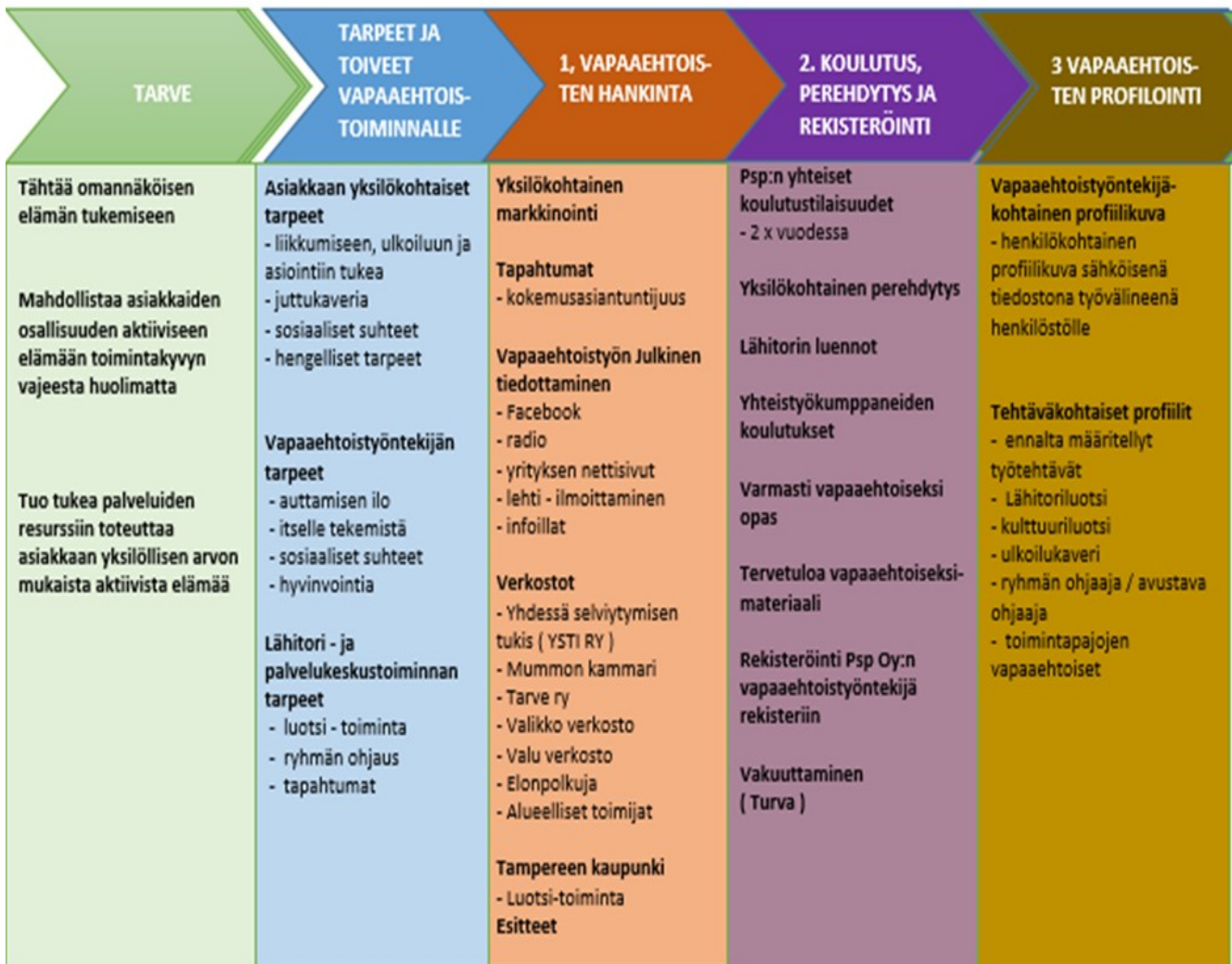
Wilson, J. (2000). *Volunteering.* Annual Review of Sociology. North Carolina: Annual Reviews Haettu 15.12.2018 osoitteesta <http://geser.net/gesleh/wilson.pdf>

Yeung, A. (2005). *Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa-ihanteita vai todellisuutta? Tutkimustiivistelmä.* Kansalaisfoorumi. Haettu 8.2.2018 osoitteesta [https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/aiemmat\\_artikkelit/vapaaehtoistoiminta\\_osana\\_kansalaisyhteiskuntaa\\_-\\_ihanteita\\_vai\\_todellisuutta](https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/vapaaehtoistoiminta/aiemmat_artikkelit/vapaaehtoistoiminta_osana_kansalaisyhteiskuntaa_-_ihanteita_vai_todellisuutta)

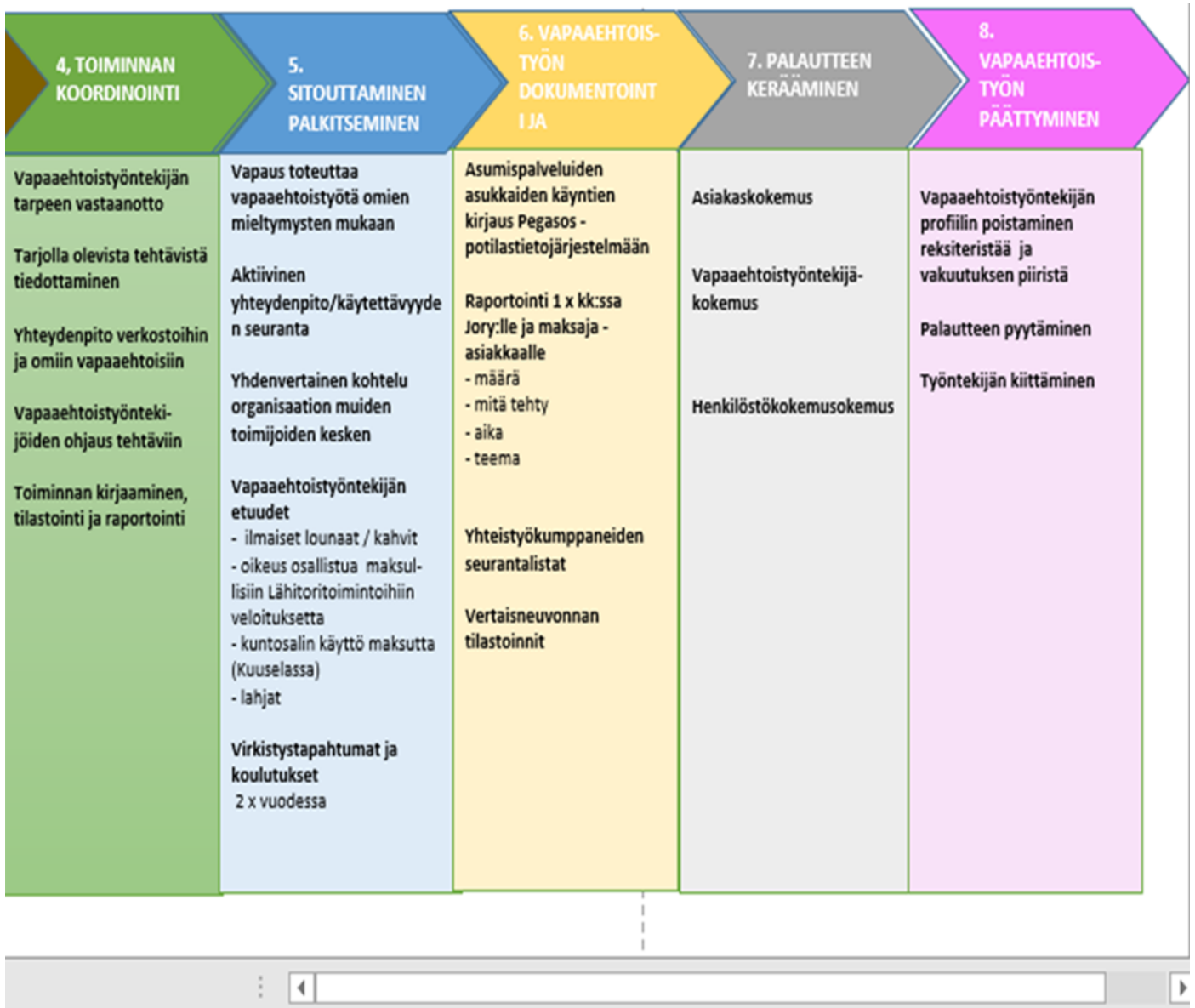
## HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Kuinka paljon palvelukeskuksessanne on vakituisia vapaaehtoistyöntekijöitä?
2. Onko vapaaehtoistyöntekijöitä mielestänne riittävästi?
3. Mistä vapaaehtoistyöntekijät ovat löytäneet palvelukeskukseenne? Rekrytoitteko aktiivisesti vapaaehtoisia?
4. Onko teillä vapaaehtoistoimintaan liittyviä yhteistyökumppaneita? Keitä he ovat?
5. Miten kuvailisit vapaaehtoistoiminnan prosessia?
6. Millaisiin tarpeisiin vapaaehtoistoimintaa tarvitaan ja hyödynnetään?
7. Mitä työtehtäviä vapaaehtoistyöntekijöille on osoitettu?
8. Kuinka toimintaa organisoidaan?
9. Onko teillä ohjeet vapaaehtoistoiminnan organisointiin?
10. Pyrittekö tunnistamaan vapaaehtoistyöntekijöiden vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet ja hyödyntämään niitä työssä?
11. Oletteko kartoittaneet asukkaiden toiveita vapaaehtoistyön suhteen?
12. Miten koulutatte vapaaehtoistyöntekijöitä?
13. Profiloitteko vapaaehtoistyöntekijöitä?
14. Miten sitoutatte vapaaehtoistyöntekijöitä?
15. Miten dokumentoitte vapaaehtoistyöhön liittyviä asioita?
16. Onko teillä ollut tai onko teillä tulossa vapaaehtoistoimintaan liittyviä projekteja?

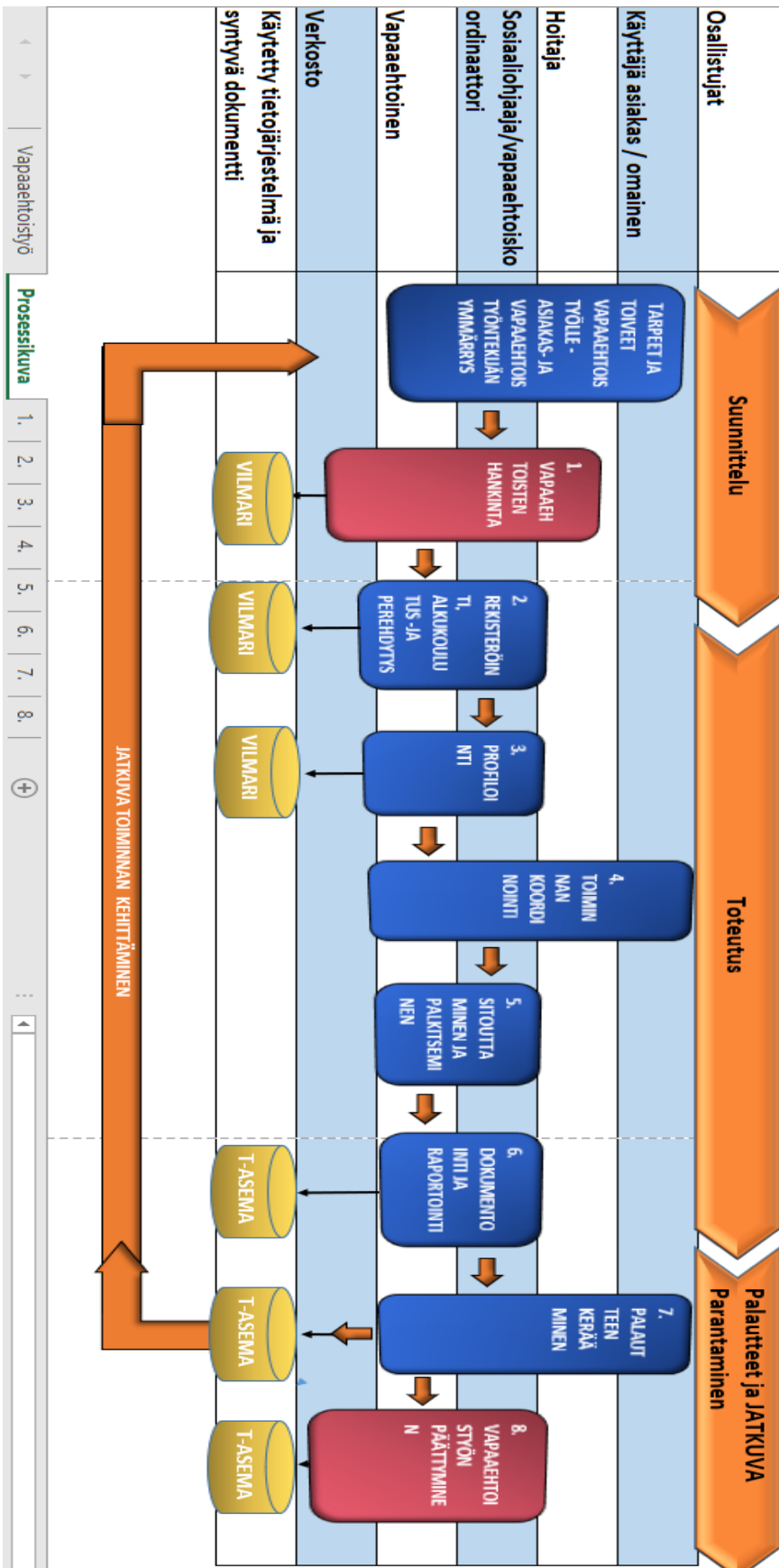
## VAPAAEHTOISTYÖN PROSESSIN TIIVISTELMÄ 1/2



## VAPAAEHTOISTYÖN PROSESSIN TIIVISTELMÄ 2/2



## VAPAAEHTOISTYÖN PROSESSIKUVA



## VAPAAEHTOISTYÖN PROSESSIN SISÄLTÖKUVAUS 1/8, ESIMERKKI 1/1

VAPAAEHTOISTEN HAKU				VASTUU	KRITITSET JA TÄRKEÄT TEKIJÄT	MENETELMÄT, OHJEET, MALLIT, LOMAKKEET	SYNTYVÄ JA JÄLJITETTÄVÄ TIETO
<b>Yksilökohtainen markkinointi</b>				Sosiaaliohjaajat / vapaaehtoiskoordinaattori/ Hoitajat/ vapaaehtoiset	Kertoo toiminnasta sekä antaa vapaaehtoistoiminnan esitteen.	Vapaaehtoistoiminnan esite	Vapaaehtoistoiminnan työttilä <a href="https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/">https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/</a>
<b>Taphtumat</b>				Yksiköiden sosiaaliohjaajat / vapaaehtoistoiminnan koordinaattori/vapaaehtoiset	Kertoo Psp:n kaikkien yksiköiden vapaaehtoistoiminnasta tietoisuuteen sekä jakaa vapaaehtoistyön esiteitä. Varmistaa, että kiinnostuneensa toiminnasta, kuullijalle jää tieto, mihin voi olla yhteydessä.	Vapaaehtoistoiminnan esite, kokemusasiatuntijuuksi- asiakas/vapaaehtoinen itse kertomassa kokemuksia.	Vapaaehtoistoiminnan työttilä <a href="https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/">https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/</a>
<b>Vapaaehtoistyön julkinen tiedottaminen</b>				Yksiköiden sosiaaliohjaajat	Ylläpitää, päivittää ja laatii tiedotteita vapaaehtoistyön toiminnasta ja koulutuksesta. Laatii lehti-ilmoitukset joissa etsitään vapaaehtoistyöntekijöitä.	Tampereilainen, HerSa ym. Aluelehdet. Yhteystiedot.	Ilmoituspolijat - Vapaaehtoistoiminnan työttilä <a href="https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/">https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/</a>
<b>Verkostotoiminnan kautta</b>				Yksiköiden sosiaaliohjaajat	1. Lokaisesta yksiköstä on sosiaaliohjaaja Valikko verkoston jäsenenä ( Tampereen vapaaehtoistoiminnan koordinoijien yhteistyöryhmä ) 2. Sos ohjaaja tutustuu eri vapaaehtoistoiminnan järjestöihin, jolloin koordinaattorit voivat ohjata vapaaehtoisia heitä kiinnostaviin tehtäviin. 3. Lokaisesta yksiköstä sosiaaliohjaaja jäsenenä Tarve ry:ssä 4. Tekee aktiivista yhteistyötä Mummonkamarin koordinoijan ja Tampereen kaupungin luotustointaa koordinoivien kanssa.	Yhdessä selviytyymisen tuki ry ( YSTI Ry ) Tarve ry Valikko verkosto Tampereen kaupunki, luotusti toiminta Mummon kamari YHTEYSHENKILÖT JA YHTEYSTIEDOT - LOMAKE	Verkostojen yhteystiedot - Vapaaehtoistoiminnan työttilä <a href="https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/">https://fvoy.sharepoint.com/site/s/intanet/tyotilat/</a>
<b>Esitteet</b>				Sosiaaliohjaaja / vapaaehtoiskoordinaattori	Ylläpitää lähtöorien ja palvelukeskuksen ite - pisteellä esitehylyä. Huolehtii esitteet ja tiedotteet alueensa lähikauppojen ja kirjastojen ilmoitustauluille.		

Vapaaehtoistyö

Prosessikuva

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

+

:

◀