



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Leea Kavonius

# Vapaaehtoisten rekrytointi ja sitouttaminen Kivelän seniorikeskuksessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

YAMK 2019-2020

Kulttuurituotanto

Opinnäytetyö

1.4.2020

Tekijä(t) Otsikko	Leea Kavonius Vapaaehtoisten rekrytointi ja sitouttaminen Kivelän seniorikeskuksessa
Sivumäärä Aika	44 sivua + 2 liitettä 1.4.2020
Tutkinto	Kulttuurituottaja (Ylempi AMK)
Tutkinto-ohjelma	Kulttuurituotanto (YAMK)
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Lehtori Pia Strandman
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli, selvittää miten Kivelän seniorikeskukseen Helsinkiin saadaan rekrytoitua ja sitoutettua uusia vapaaehtoistyöntekijöitä. Viimevuosina on ollut haasteena saada uusia ja sitoutuneita vapaaehtoisia. Tilaajana on Helsingin kaupungin Kivelän seniorikeskus. Kivelän seniorikeskus sijaitsee Kivelän entisessä sairaalassa Taka-Töölössä. Kivelän seniorikeskuksessa on seitsemän osastoa, josta kaksi arviointi- ja kuntoutusosastoa ja viisi pitkäaikaisosastoa. Näillä kaikilla osastoilla kaivataan vapaaehtoistyöntekijöitä ulkoiluttamaan, lukemaan, saattajiksi retkille ja tapahtumiin sekä pitämään asiakkaille ja asukkaille seuraa.</p> <p>Kehittämistyöhön käytettiin tutkimusmenetelminä benchmarking, learning café, 8 x 8 -menetelmä ja puolistrukturoitu haastattelu. Tietolähteenä käytettiin vapaaehtoistoiminnan kirjallisuutta.</p> <p>Tutkimusmenetelmien avulla saatiin hyviä tuloksia, joita hyödynnettiin ja tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä. Benchmarking tulokset kertoivat, ettei Kivelä ole ainoa seniorikeskus, jolla on vaikeuksia saada vapaaehtoistyöntekijöitä arviointi- ja kuntoutusosastoille sekä pitkäaikaisosastoille. Puolistrukturoidulla haastattelulla haastateltiin Kivelän vapaaehtoiset. Osastojen henkilökunta otettiin mukaan suunnittelemaan vapaaehtoistoimintaa 8 x 8 -menetelmällä sekä learning café -menetelmällä. Näillä menetelmillä saatiin hyviä kehittämissuhteita ja näin saatiin myös henkilökunta sitoutumaan vapaaehtoistoimintaan. Saatiin myös hyviä kehittämissuhteita vapaaehtoisten tapaamisille, tiedottamiselle ja koulutuksille. Vapaaehtoiset otetaan mukaan suunnitteluun. Tälle kehittämistyölle oli selkeästi tilausta.</p>	
Avainsanat	vapaaehtoistyö, vapaaehtoinen, rekrytointi, vapaaehtoistoiminta, sitouttaminen, motivointi, tehtäväpaketti

Author(s) Title	Leea Kavonius Recruiting and engaging volunteers at Kivelä´s service center
Number of Pages Date	44 pages + 2 appendices 1 April 2020
Degree	Master´s Degree in Culture and Arts (Cultural Management)
Degree Programme	Cultural Management
Specialisation option	
Instructor(s)	Senior Lecture Pia Strandman
<p>The purpose of this thesis was to find out how to get to Kivelä Senior Center in Helsinki recruited and committed to new volunteers. In recent years the challenge has been to get new and committed volunteers. The customer is the Kivelä Senior Center of the City of Helsinki. Kivelä Senior Center is located in the former Kivelä Hospital in Taka-Töölö. There are seven wards at Kivelä Senior Center two evaluation and rehabilitation units and five long-term units. All these departments are needed volunteering for outdoor activities, reading, escorting trips and events, and keeping customers and residents will follow.</p> <p>Benchmarking, learning café, 8 x 8 method and semi-structured interview. Volunteering literature was used as a source of information.</p> <p>The research methods yielded good results, which have been and will be used in the future utilize the Kivelä Senior Center to develop volunteering. Benchmarking results reported that Kivelä is not the only senior center that has difficulty getting volunteers to evaluate and rehabilitation and long-term care. In a semi-structured interview, Kivelä was interviewed volunteers. Ward staff were involved in the planning of 8 x 8 volunteering method and the learning café method. These methods yielded good development proposals and this also made the staff committed to volunteering. We also got good ones development proposals for volunteer meetings, information and training. Volunteers take hold according to the design. There was clearly a commission for this development.</p>	
Keywords	volunteering, volunteer work, voluntary work, community service, volunteer, volyrary, recruiting, recruitment, commintment, engaging, engagement



## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Vapaaehtoistoiminta seniorikeskuksessa	3
2.1	Vapaaehtoistyö	3
2.2	Rekrytointi	5
2.3	Motivointi ja sitouttaminen	10
3	Kivelän seniorikeskus	14
3.1	Osastot	16
3.2	Vapaaehtoiset	17
4	Tutkimuskysymykset	18
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät	18
5.1	Benchmarking	19
5.2	Learning café	19
5.3	8 x 8 -menetelmä	21
5.4	Puolistrukturoitu haastattelu	21
6	Tutkimuksen tulokset	22
6.1	Benchmarking:	22
6.2	Puolistrukturoitu haastattelu	26
6.3	Learning café	29
6.4	8 x 8 -työpaja: Vapaaehtoisten motivointi ja sitouttaminen	31
7	Kehittämisehdotukset	34
8	Pohdintaa	41
	LÄHTEET	44
	Liitteet	
	Liite 1. Benchmarking-kysymykset	
	Liite 2. Puolistrukturoitu haastattelun kysymykset	

## 1 Johdanto

Tässä kehittämistyössä lähdin etsimään vastauksia, miten saadaan rekrytoitua ja sitoutettua vapaaehtoistyöntekijöitä Kivelän seniorikeskukseen. Haasteena on ollut saada vapaaehtoisia tulemaan ja sitoutumaan vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoisten työpanos on kullan arvoista ikäihmisten parissa. Henkilökuntaa on rajoitetusti ja heillä on kiire eivätkä he aina ehdi olemaan mukana asiakkaan ja asukkaan arjessa muuten, kun hoidotyössä. Puhun tässä kehittämissuunnitelmassa asiakkaasta ja asukkaasta, koska arviointi- ja kuntoutusosastoilla on asiakas ja pitkäaikaisosastolla asukas. Asiakas käy olemassa arviointi- ja kuntoutusosastolla viikosta muutamaan kuutauteen ja asukas asuu pitkäaikaisosastolla pysyvästi.

Vapaaehtoiset mahdollistavat asiakkaille ja asukkaille sosiaalista kanssakäymistä sekä mahdollisuuden ulkoiluun ja kulttuurielämyksiin, joka virkistää ja edistää heidän hyvinvointiansa. Tavoitteena olisi saada 15 uutta vapaaehtoista kesään 2020 mennessä. Näin saataisi hyvä pohja järjestää erilaisia tapahtumia, ohjelmia ja retkiä, joihin vapaaehtoiset tulevat asiakkaiden ja asukkaiden saattajiksi. Vapaaehtoiset kävisivät myös juttelemassa asiakkaiden ja asukkaiden kanssa osastoilla ja toimisi ulkoiluttajana. Pitkäaikaisosastoilla on paljon vuoteessa olevia asukkaita ja heille olisi tärkeää, että joku kävisi esimerkiksi juttelemassa, pelaamassa tai lukemassa heille.

Kehittämistyön lähestymistapa on tapaustutkimus. Aineiston hankinta on monimuotoista: benchmarking, learning café, 8 x 8 ja puolistrukturoitu haastattelu. Lähdin ensin selvittämään, miten muissa Helsingin kaupungin seniorikeskuksissa vapaaehtoisten rekrytointi ja sitouttaminen on hoidettu. Tein tämän benchmarking-menetelmällä. Haastatteluista selvisi, ettei heillä tehdä mitään sen kummempia asioita mitä Kivelän seniorikeskuksessa tehdään vapaaehtoistoiminnan eteen. Suurin syy on se, ettei Kivelän seniorikeskuksessa ole palvelukeskusta samassa rakennuksessa tai edes pihapiirissä, vaan Kampissa asti, johon on matkaa yli kilometri. Palvelukeskus on paikka, jossa voi käydä kuka tahansa ikäihminen päivisin erilaisissa ohjatuissa kerhoissa, jumpassa, muistiryhmässä, tansseissa, kahvittelemassa ja keskustelemassa. Palvelukeskuksissa on joka arkipäivä paljon erilaisia tapahtumia. Suurin osa palvelukeskuksen asiakkaista on kotona asuvia ikäihmisiä. Palvelukeskukset vetävät vapaaehtoisia puoleensa monipuolisella tarjonnallaan ja hyvä kuntoisten asiakkaiden takia, kun taas pitkäaikaisosastoilla asiakkaat ovat huono kuntoisempia ja Kivelän seniorikeskuksessa asiakkaiden keski-ikä noin 85 vuotta. Tämä saattaa olla monelle vapaaehtoiselle pelottava, ahdistava ja vieras asia.

Moni vapaaehtoinen hakee vapaaehtoistoiminnalla itselleen tekemistä ja seuraa. Haastattelin meidän tämänhetkisiä vapaaehtoisia puolistrukturoidulla haastattelulla. Haastatteluun osallistui kymmenen vapaaehtoista, näistä haastatteluista sain kyllä arvoista tietoa mitä he itse arvostavat, ja mitä he haluavat tehdä sekä esiin tuli myös hyviä kehittämisideoita.

Osastojen henkilökunnalle toteutin yhteisöllisen ideoitimenetelmän learning cafén, jotta saadaan osastojen henkilökunnan ääni kuuluviin sekä ehdotuksia ja ideoita henkilökunnan näkökulmasta. Learning café -menetelmä toteutettiin kolmella osastolla, osasto 1 arviointi- ja kuntoutusosasto, osasto 5 ja osasto 14 pitkäaikaisosastoja. Learning cafén kysymykset olivat; Miten osaston henkilökunta voi vaikuttaa vapaaehtoisen rekrytointiin ja sitouttamiseen? Mitä toivot vapaaehtoiskoordinaattorilta? Mitä toivot vapaaehtoiselta? Vastauksia ja kehitysehdotuksia tuli paljon ja monia ehdotuksia laitettiin saman tien käytäntöön ja monia ideoita ja ajatuksia alettiin kehittää.

Tämän kehittämistyön tarkoitus oli myös löytää tapoja vapaaehtoisten motivointiin ja sitouttamiseen, sillä pelkkä rekrytointi ei takaa vapaaehtoisten jäämistä taloon. Vapaaehtoisten motivointiin, koulutukseen ja jaksamiseen täytyy kiinnittää huomiota siinä missä työntekijöidenkin. Ihmiset tulevat vapaaehtoisiksi eri syistä. Useimmiten he odottavat mielekästä ja hyvin organisoitua tekemistä. Kun heidän odotuksensa saavat vastakäikua, he sitoutuvat toimintaan. (Suomen Punainen Risti, 2005, 9.) Yksilöllinen kohtelu ja kannustus sitouttavat vapaaehtoistyöhön. Sitoutumista ja yhteenkuuluvuuden tunnetta tarvitsevat kaikki vapaaehtoistyötä tekevät. Erityisesti uusien vapaaehtoisten henkilökohtainen huomioiminen on tärkeää, jotta he tunsivat kuuluvansa joukkoon. Kiinnostus vapaaehtoisen työtä kohtaan antaa viestin, että hänen työllään on merkitystä ja että se on arvokasta. Annetaan vapaaehtoisen osallistua suunnitteluun, ei vaan tekemiseen. (Karreinen – Halonen – Tennilä 2017, 52-53.)

Työskentelen Kivelän seniorikeskuksessa kulttuuriohjaajana. Toteutan osastoilla viikoittain harrasteryhmiä ja yksilöohjauksia, lisäksi järjestän retkiä ja tapahtumia sekä hoidan vapaaehtoistoimintaa yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa. Olen työskennellyt Kivelässä pian kaksi vuotta. Koulutukseltani olen kulttuurituottaja ja lähihoitaja, nämä koulutukset tukevat hyvin toisiaan kulttuuriohjaajan työssä.

## 2 Vapaaehtoistoiminta seniorikeskuksessa

### 2.1 Vapaaehtoistyö

Vapaaehtoistoiminta on omasta halusta lähtevää, tasa-arvoista toisen ihmisen auttamista ja tukemista elämän eri tilanteissa. Vapaaehtoisuuden perustana on toiminen palkatta hyvän asian puolesta ihmiseltä ihmiselle. Tausta-ajatuksena on vapaaehtoistoiminnan hyödyllisyys yhteisölle, ei materiaalisen tai taloudellisen hyödyn tavoittelu. (Suomen Punainen Risti 2005, 7.) Helsingin kaupungin sosiaalivirasto määrittelee vapaaehtoistoiminnan ennaltaehkäiseväksi ja kaupungin palveluja täydentäväksi toiminnaksi, joka lisää yhteisöllisyyttä ja ehkäisee syrjäytymistä. Sillä autetaan tuen tarpeessa olevia henkilöitä tai ryhmiä. Työ tarjoaa myös tekijöille mahdollisuuden, vaikuttaa ja auttaa. (Tulikallio & Malinen 2009, 9.)

Ihmisillä on monenlaisia tapoja elää, toimia ja olla arjessa läsnä. Vapaaehtois- ja vertaistoiminta on usealle ihmiselle luonteva osa arkipäivää ja hyvän elämän kokemusta. Siihen saattaa päätyä erilaisten sattumien kautta. (Nylund & Yeung 2005, 15.) Monella ihmisillä on suuri halu auttaa heikompiosaisia ja hakeutuvatkin tästä syystä jo suoraan itselleen mieleiseen paikkaan vapaaehtoiseksi. Suurin osa Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoisista on tullut vuosien varrella Suomen Punaisen Ristin järjestämien ystäväkursien kautta. Viimeisen vuoden aikana on Kivelän seniorikeskuksessa järjestetty kaksi Suomen Punaisen Ristin ystäväkurssia, joissa olen saanut olla mukana kertomassa Kivelän seniorikeskuksen toiminnasta kahden pitkäaikaisen vapaaehtoisen kanssa. Nämä kaksi pitkäaikaista vapaaehtoista ovat tulleet Suomen Punaisen Ristin kautta Kivelään vapaaehtoisiksi. On tärkeää, että uudet vapaaehtoiset kuulevat kokeneilta vapaaehtoisilta mitä vapaaehtoistyö on ja minkälaista on olla vapaaehtoisena juuri Kivelässä.

Vapaaehtoistyön onnistumisen tärkein ehto on mahdollisimman selkeät säännöt siitä, mitä vapaaehtoinen voi osastolla tehdä ammattilaisen rinnalla. Hartikaisen tutkimuksen perusteella vapaaehtoisilla on merkityksellinen rooli vanhusten hoivaajana, aktivoijana, ystävinä ja omaisten korvikkeena. (Hartikainen 2009, 131.) Vapaaehtoisilla pitää olla selkeä työnkuva, mitä he saavat tehdä ja mitä ei. Osastolla on aina henkilökuntaa paikalla, joten vapaaehtoiset voivat aina tarvittaessa pyytää apua ja neuvoa henkilökunnalta. Tämä tuo turvaa ja luottamusta. (Hartikainen 2009, 132.)





Kuvio 1. Vapaaehtoisen sosiaalisen hoivan lähteet (Hartikainen 2009, 132)

Episodisen vapaaehtoisuuden, eli pätkävapaaehtoisuuden, lisääntyminen on selkeä, kansainvälisten empiiristen vapaaehtoistutkimusten raportoima muutostrendi. Puhutaan myös uudesta vapaaehtoisuudesta. Kaikki pätkävapaaehtoisuus ei ole kuitenkaan samanlaista. Episodinen vapaaehtoisuus voidaan jakaa kolmeen:

1. hetkellinen vapaaehtoisuus: lyhykestoinen toiminta
2. harjoittelu-vapaaehtoisuus: säännöllinen, mutta alle puoli vuotta kestävä vapaaehtoisuus esimerkiksi osana koulutusta.
3. satunnainen vapaaehtoisuus: säännöllinen, mutta harva osallistuminen, vaikkapa kerran vuodessa. (Nylund & Yeung 2005, 28.)

Pätkävapaaehtoisuutta ei tule nähdä arvo-arvostelmana. Se ei ole heikompaa tai vähempiarvoista vapaaehtoistoimintaa kuin säännöllinen, tiheä, pitkäkestoinen

vapaaehtoisuus. (Nylund & Yeung 2005, 28.) Kivelän seniorikeskuksessa on ollut myös pätävävapaaehtoisia. He ovat olleet ulkoiluttajina ja lukulähettiläinä muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen. Yleensä heidän syynsä lopettamiselle on se, että heille on tullut muutoksia elämäntilanteeseen, ovat kokeilleet vapaaehtoistyötä ja huomanneet, ettei se ole heidän juttunsa tai ovat löytäneet toisen vapaaehtoispaikan ja tehtävän. Näitä pätävävapaaehtoisia tulee ja menee vuodessa useita. Kaikki vapaaehtoiset ovat tärkeitä on se siten pitkäaikaista tai lyhytaikaista.

Kuntien organisoimassa vapaaehtoistoiminnassa toimii suunnilleen noin 10 % vapaaehtoisista. Alueelliset erot ovat selkeitä. Länsi- ja Pohjois-Suomessa, joissa vapaaehtoistoiminnan aktiivisuus on korkeinta, osallistuttuaan runsaasti (n. 15 %) kunnan organisoimaan vapaaehtoistoimintaan. Etelä-Suomessa kaksi kolmesta vapaaehtoisesta on mukana yhdistyksen tai säätiön vapaaehtoistoiminnassa. Hyvin vähäiseksi (3 %) jää kunnan organisoima toiminta. Tämä selittääkin sitä, että eteläsuomalaiset tyypillisesti miettivät vapaaehtoisuuden tiettyihin kohteisiin ja järjestöihin. (Yeung 2002, 31.)

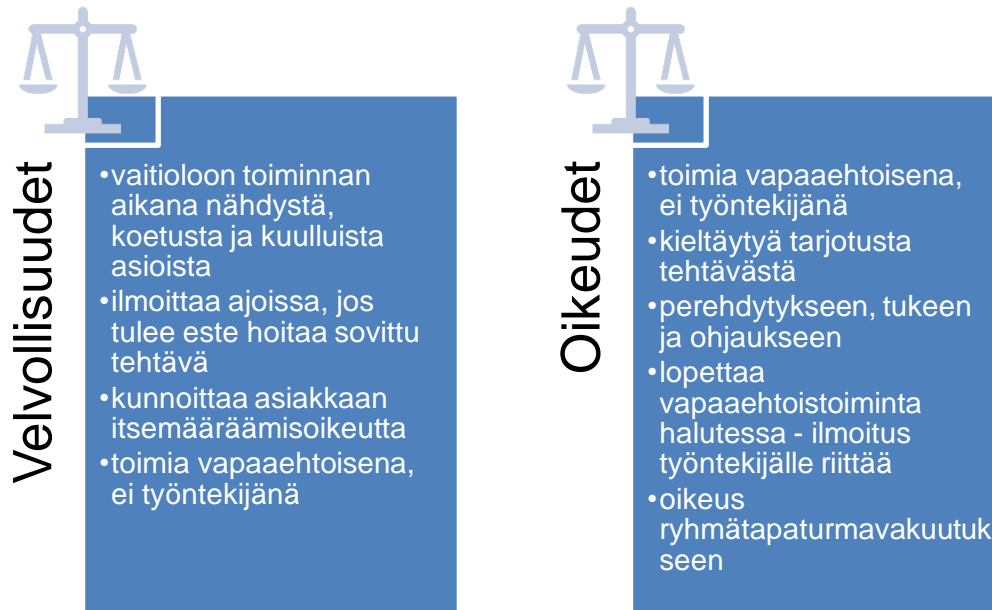
## 2.2 Rekrytointi

Vapaaehtoisten rekrytointi vaatii paljon järjestelyitä ennen itse rekrytointia. Toiminta tarvitsee sitoutumista läpi koko organisaation ja ilmapiirin on tärkeä olla vastaanottavainen. Henkilökunnan on hyvä tietää, miksi vapaaehtoisia on tulossa mukaan toimintaan. Arjen käytännöt on hyvä miettiä huolella kuntoon. Toimintaan on helppo tulla, kun kaikki toimii hyvin ja asiasta on tiedotettu henkilökuntaa. Hyvä suunnittelu on tärkeää. Tarvitaan henkilö, joka koordinoi vapaaehtoistoimintaa ja vastaa kokonaisuudesta. Koordinaattori ei voi vastata kaikesta yksin, vaan tarvitaan myös muiden sitoutumista. On hyvä, jos koordinaattorilla olisi työpari, joka olisi apuna tarvittaessa. (Kaila 2014, 7.) Kivelän seniorikeskuksessa vapaaehtoistoimintaa hoitaa kaksi henkilöä oman työn ohessa, kulttuuriohjaaja ja sosiaaliohjaaja. Kivelän seniorikeskuksen johto tukee ja kannustaa vapaaehtoistoiminnan kehittämistä. Osastot pitäisi sitouttaa paremmin vapaaehtoistoimintaan. Tämä tarkoittaa Kivelän seniorikeskuksessa sitä, että osastonhoitajat ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit tekevät asian etenemiseksi yhteistyötä. Osastonhoitajat tiedottavat osastolla henkilökuntaa vapaaehtoistoiminnasta ja tulevista vapaaehtoisista.

Vapaaehtoisia on helpompi rekrytoida, kun on selvillä, miksi heitä tarvitaan. Omien arvojen kirkastaminen auttaa löytämään motivoituneita vapaaehtoisia. Kun tiedetään, miten vapaaehtoistoiminta sopii yhteisön arvoihin ja tavoitteisiin, toimintaa on helpompi perustella sekä yhteisölle sisälle, että myös ulospäin. Lisäksi vapaaehtoiset otetaan vastaan paremmin, kun heidän tarpeellisuudestaan ja mahdollisista haasteista on keskusteltu jo etukäteen. Selkeät perustelut vähentävät väärinkäsityksiä ja ennakkoluuloja. (Kaila 2014, 9.) Kokemuksesta Kivelän seniorikeskuksesta henkilökuntalla on tärkeä rooli vapaaehtoisia rekrytoimissa. He ovat ne henkilöt, joita vapaaehtoinen näkee osastolla ja joilta pyytää neuvoja ja apua. Henkilökunnan käyttäytyminen vapaaehtoista kohtaan on ratkaiseva tekijä jääkö vapaaehtoinen taloon vai ei. Hyvällä vastaanotolla ja auttamisella luodaan luottamusta ja turvaa.

Kinaporin haastattelussa ja omien kokemusten perusteella Kivelän seniorikeskuksessa pitkäaikaiset sitoutuneet vapaaehtoiset ovat tärkeä osa uusien vapaaehtoisten rekrytointiprosessia. He ovat uusille vapaaehtoisille tuki ja turva, heiltä saa vertaistukea. Pitkäaikaiset vapaaehtoiset ovat sitoutuneet vapaaehtoistyöhön ja paikan toimintaan, näin ollen he pystyvät rehellisesti kertomaan ja suosittelemaan uusille vapaaehtoisille vapaaehtoistyötä ja kyseistä paikkaa. (Mustonen 2019.) Kivelän seniorikeskuksessa on kaksi pitkäaikaista vapaaehtoista, jotka ovat aina valmiita tulemaan rekrytointitilaisuuteen kertoamaan heidän kokemuksiansa ja ovat valmiita perehdyttämään uusia vapaaehtoisia. Tarvetta olisi useammalle vertaistuki vapaaehtoiselle.

Aloittavalle vapaaehtoiselle olisi hyvä tarjota selkeä paketti; mistä toiminnasta on kysymys ja miten polku vapaaehtoiseksi etenee. Kun perehdytys on riittävä ja aloitus turvallinen, aloittava vapaaehtoinen kokee olonsa tervetulleeksi ja saa vahvistusta motivaatiolleen. Vapaaehtoinen tarvitsee selkeän tiedon siitä, mihin tulla, sekä kuka mistäkin vastaa. Vapaaehtoisen vastaanottaminen on keskeistä toimintaa onnistumisen kannalta. On tärkeä päättää selkeästi, kuka vastaa yhteydenottoihin ja kuka haastattelee toiminnasta kiinnostuneita. Avainhenkilölle täytyy varata työaika toiminnan hoitamiseen. Tärkeää on myös motivaatio ottaa vapaaehtoisia vastaan. (Kaila 2014 26-27.) Jotta vapaaehtoistoiminta olisi mahdollisimman selkeä ja jotta sekä vapaaehtoiset että henkilökunta tietäisivät, minkälaiset periaatteet toimintaa ohjaavat, on hyvä kirjata ylös toiminnan pelisäännöt. Vapaaehtoiselle tulee myös kertoa hänen velvollisuutensa ja oikeutensa. (Kaila 2014, 15.) Kivelän seniorikeskuksella on oma vapaaehtoisten esite, johon on kerätty tärkeimmät asiat kuten pelisäännöt. Tämä annetaan aina uudelle vapaaehtoiselle. Vapaaehtoisten kanssa tehdään myös kirjallinen sopimus.



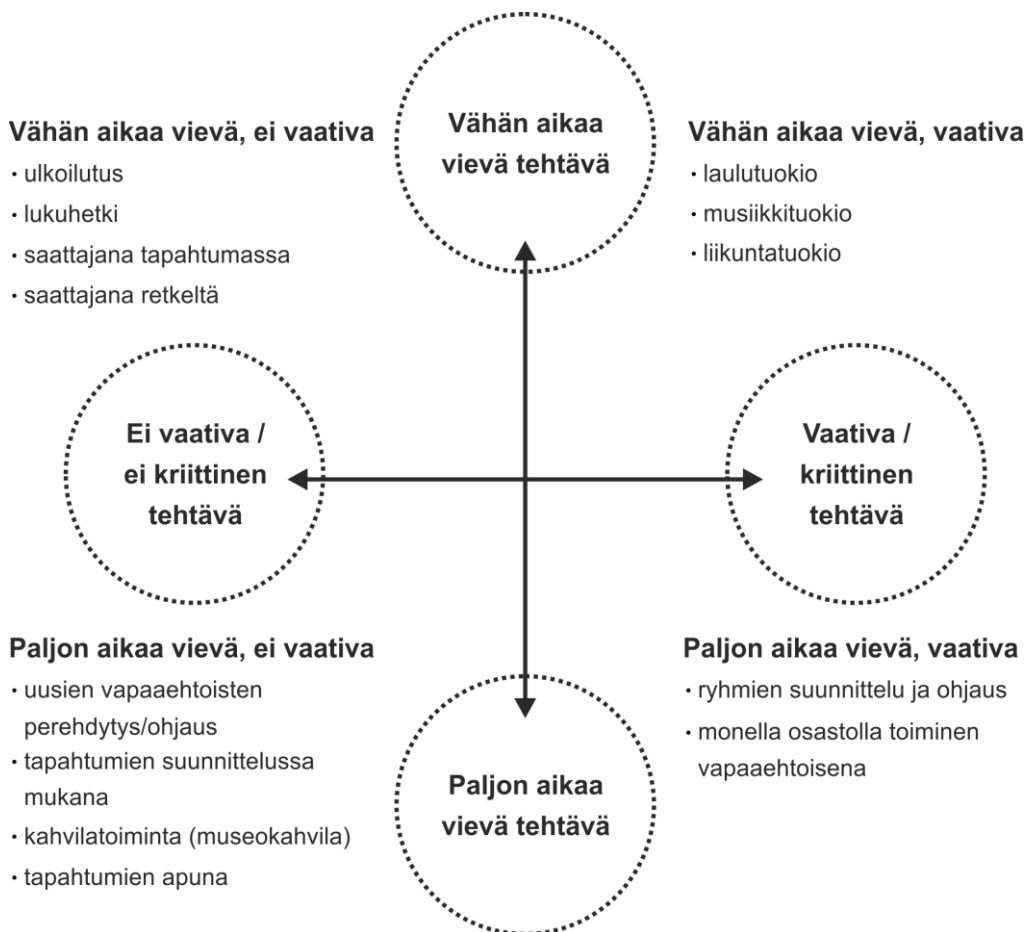
Kuvio 2. Vapaaehtoisen velvollisuudet ja oikeudet (Tulikallio & Malinen 2009, 27)

Vapaaehtoistoiminnan suunnitteluun ja ideointiin kannattaa käyttää aikaa. Ihmisiä on helpompi saada osallistumaan toimintaan, joka on suunniteltu heidän lähtökohdistansa käsin. Vapaaehtoisille kannattaa rakentaa kiinnostavia ja hyvin suunniteltuja vapaaehtoistehtäviä. Näin toimintaa on enemmän ja se on kaikille mielekkäämpää. Vapaaehtoistehtävien paketointi, eli se, että vapaaehtoistehtävä on selkeästi suunniteltu, ohjeistettu, aikataulutettu ja ohjattu, mahdollistaa sekä vanhoille että uusille aktiiveille helpon väylän tarttua toimintaan. Tehtävien paketointi tehostaa vapaaehtoistoimintaa ja antaa entistä useammalle vapaaehtoiselle mahdollisuuden osallistua. Vapaaehtoistoiminnan nostaminen uudelle tasolle vaatii hieman aikaa ja vaivannäköä, mutta se on takuuvarmasti sen arvoista. Valmiiksi paketoitua ja hyvin suunniteltua tehtävää tuovat vapaaehtoisille enemmän iloa. Vapaaehtoistehtäviä suunnitellessa kannattaa varmistaa, että tarjolla on mahdollisimman erilaisia tehtäviä, jotka sopivat ihmisten erilaisiin elämäntilanteisiin. (Karainen – Halonen – Tennilä 2017, 9-11.)

Kivelän seniorikeskuksessa tehtävien paketointi on enemmänkin tehtävien räätälöintiä. Tarjolla on paljon erilaisia työtehtäviä ja otamme huomioon vapaaehtoisen vahvuudet ja harrastukset työtehtäviä räätälöidessä yhdessä vapaaehtoisen kanssa. Kivelän seniorikeskuksen tällä hetkellä olevia tehtäviä; ulkoilutus, laulutuokio, lukuhetki, saattajana ret-

kellä, saattajana tapahtumassa, museokahvilatoiminta, ystävätoiminta ja osastolla soittimella soittaminen. Vapaaehtoiset toimivat myös Kivelän seniorikeskuksen tapahtumien järjestäjien apuna. Oman kokemukseni perusteella kulttuuriohjaajana Kivelän seniorikeskuksessa jaoin vapaaehtoistemme työtehtäviä neljään eri vaativuustasoon ja vieköne aikaa paljon vai vähän mukaillen Karreisen ym. 2017 monipuolista vapaaehtoistyöntarjotinta. (Karreinen – Halonen – Tennilä 2017, 12)

Kivelän seniorikeskuksen monipuolinen vapaaehtoistarjotin



Kuvio 3. Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoistyön tarjotin, mukaellen Karreinen, Halonen & Tennilä 2017, 12.

Kouluttaja Lari Karreinen kertoi Kansalaisareenan järjestämässä web-seminaarissa 29.1.2020, mitkä viisi asiaa tulee ottaa huomioon, kun paketti on valmis ja se tarjotaan vapaaehtoiselle. Seminaarin aiheena oli vapaaehtoisten työtehtävien paketointi (Karreinen 2020).

1. Kerro mitä pitää tehdä

- onko jotain mitä pitää tietää tehtävästä
- kerro mitä tehtävä sisältää

2. Kuinka kauan se vie aikaa

- lyhyet tehtävät kiinnostavat enemmän
- kerro kauanko tehtävässä menee aikaa

3. Kuka perehdyttää minut ja miten?

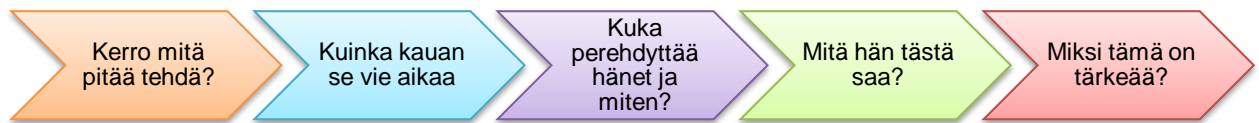
- toiselta vapaaehtoiselta saatu perehdytys on erityisen tärkeä

4. Mitä minä tästä saan?

- timanttimali

5. Miksi tämä on tärkeää?

- mitä voit antaa ihmiselle tässä tehtävässä
- sinun työlläsi on suuri merkitys (Karreinen 2020.)



Kuvio 4. Tehtäväpaketin tarjoaminen vapaaehtoiselle esitettynä visuaalisesti, mukailten Karreisen web -seminaarin 29.1.2020 aineistoa.

### 2.3 Motivointi ja sitouttaminen

Valitsin projektityön tarkastelukulmaksi motivaation, koska vapaaehtoinen sitoutuu tehtäväänsä paremmin, kun hän on motivoitunut työstä, jota tekee. Motivoinut vapaaehtoinen käy mielellään tekemässä vapaaehtoistyötä ja kertoo mahdollisesti siitä myös ystävilleen ja tuo heidät mukanaan vapaaehtoistyöhön. Näin on muutaman kerran jo käynyt Kivelän seniorikeskuksessa. Vapaaehtoista tulee kannustaa ja tukea tehtävässä ja antaa positiivista palautetta sekä olla säännöllisesti yhteydessä häneen. Suunnitellaan yhdessä vapaaehtoisien kanssa hänen työtehtävänsä, jotta hän saa itse olla vaikuttamassa osastoilla tehtävään vapaaehtoistyöhön. Näin osoitamme arvostusta vapaaehtoista kohtaan. Vapaaehtoisten motivointiin, koulutukseen ja jaksamiseen täytyy kiinnittää huomiota siinä missä työntekijöidenkin. Ihmiset tulevat vapaaehtoisiksi eri syistä. Useimmiten he kuitenkin odottavat mielekästä, hyvin organisoitua tekemistä. Kun heidän odotuksensa saavat vastakaikua, he sitoutuvat toimintaan. (Suomen Punainen Risti 2005, 9)

Motivaatiota on kahdenlaista sisäistä ja ulkoista. Sisäinen motivaatio liittyy arvoihin ja henkilökohtaiseen kasvuun ja ulkoinen motivaatio taas syntyy ulkoisten kannustimien ja palkkioiden haluamisesta. (Kuuluvainen 2015, 45.) Sitoutumista on myös kahdenlaista, Kuuluvainen kertoo, että voi olla sitoutunut toimintaan tai sitoutunut tiettyyn tehtävänkuvaan (Kuuluvainen 2015, 49). Tämä sitoutuminen tehtävänkuvaan on sitä, mihin Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoiset ovat sitoutuneet. Jokaisella Kivelän vapaaehtoisella on tietty tehtävä ja osasto, he ovat hyvin sitoutuneet hoitamaan sovitut tehtävät, mutta ei juuri muuhun toimintaan. Pari vapaaehtoista on myös sitoutunut muuhun toimintaan.

Martela & Jarneko 2015 kertoo kirjassaan, että ihmisellä on tarve saada mahdollisuus toteuttaa itseään ja elää omannäköinen elämä ja tehdä niitä asioita, jotka ovat itselleen merkittäviä ja innostavia. Näin syntyy arvokas elämä ja tämä itsensä toteuttaminen muodostuu kahdesta psykologisesta perustarpeesta, ja ne ovat vapaaehtoisuus ja kyvykkyys, sitten on vielä lisäksi kaksi psykologiasta perustarvetta ja ne ovat yhteenkuuluvuus ja hyväntekeminen. Ihmisellä on siis neljä psykologista perustarvetta, näiden kautta löytyy sisäinen motivaatio. (Martela & Jarenko 2015, 57, 61)

Kuuluvainen kiteyttää hyvin, että vapaaehtoisten johtaminen on yksinkertaisimmillaan vapaaehtoisten motivointia.



Kuvio 5. Ihmisen psykologiset perustarpeet (Martela & Jaranko 2016, 48)

Kivelän seniorikeskuksen muutama pitkäaikainen vapaaehtoinen on hyvin itseohjautuva omissa työtehtävissään osastoilla. Kun ihminen on itsemotivoitunut, hän pystyy olemaan itseohjautuva. Itseohjautuva tarkoittaa henkilön kykyä toimia omaehtoisesti ilman ulkopuolisen ohjauksen ja kontrollin tarvetta. Olennaista on, että henkilöllä on päämäärä ja



tarvittava osaaminen päämääränsä tavoitteluun. (Martela & Jarenko 2017, 12) Pari esimerkkiä Kivelän seniorikeskuksen itseohjautuvista vapaaehtoisista. Yksi vapaaehtoinen käy soittamassa huilua säännöllisesti joka osastolla. Hän tekee itsenäisesti listan aina yhden kauden kerrallaan, minä päivinä menee millekin osastolle ja mihin aikaan. Kausi on kevätkausi tammikuusta toukokuulle ja syyskausi elokuusta joulukuulle. Hän toimittaa listat osastoille ja suunnittelee itse ohjelmiston. Hän ilmoittaa äkilliset poissaolot osastoille. Tämä on toiminut jo useita vuosia. Toinen on kahden vapaaehtoisen pitämä museokahvila. Museokahvila pidetään joka toinen keskiviikko iltapäivällä. Vapaaehtoiset käyvät kattamassa pöydän, hakemassa kahvit ja pullat sekä käyvät hakemassa asiakkaat osastolta museokahvilaan. Vapaaehtoiset lähettävät sähköpostin osastolle ja kopiaa kulttuuriohjaajalle edellisenä päivänä muistuttaen museokahvilasta. Tämä on toiminut myös useita vuosia.

Vapaaehtoismotivaation timanttimallin tavoitteena on pyrkimys ymmärtää vapaaehtoistoimijoiden motivaatiota kokemuksen ja toiminnan yksilöllisestä merkityksestä käsin (Nylund & Yeung 2005, 105). Timanttimalli on informatiivinen kahdella tasolla. Ensiksikin motivaatioelementtien tasolla se kattaa suuren joukon yksilöllisiä kuvauksia vapaaehtoistoiminnan motivaatiosta. (Nylund & Yeung 2005, 107.)

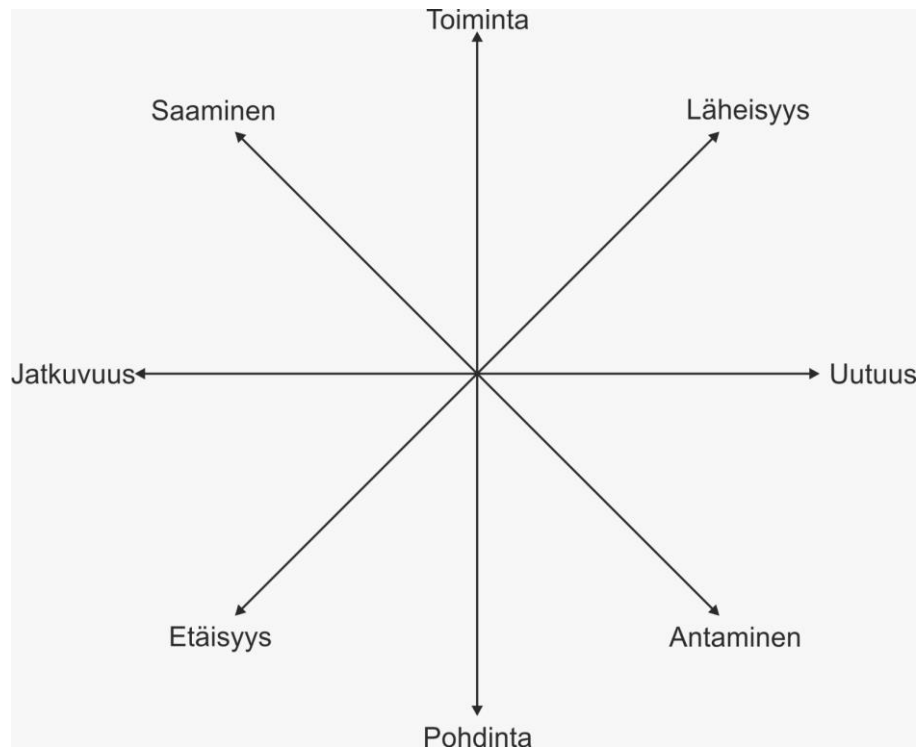
Neljä vapaaehtoismotivaation ulottuvuutta:

**Saaminen – Antaminen:** ihmiset pitävät toimintaa antoisana ja kokevat sen lisäävän omaa hyvinvointiaan – ihmiset kokevat olevansa avuksi ja lisäävänsä muiden hyvinvointia

**Jatkuvuus – Uutuus:** toiminta tarjoaa ihmisille mahdollisuuden esimerkiksi jatkaa työssä opittujen taitojen käyttöä – tilaisuuden oppia uutta ja saada uusia haasteita

**Etäisyys – Läheisyys:** toimintaa pidetään sopivan epämuodollisena, epäsäännöllisenä ja ajankäytön kannalta joustavana – toiminta antaa ihmisille mahdollisuuden tuntea kuuluvansa ryhmään, keskustella muiden kanssa ja tutustua uusiin ihmisiin

**Pohdinta – Toiminta:** toiminnassa voi pohtia omia arvojaan ja käydä arvokeskusteluja muiden kanssa – toiminta tarjoaa mahdollisuuden toteuttaa käytännössä arvoja ja tehdä jotain konkreettista. (Raninen - Raninen - Toni - Tornaesus 2007, 9.)



Kuvio 6. Motivaatio timantti (Yeung 2005)

Yksilöllinen kohtelu ja kannustus sitouttavat vapaaehtoistyöhön. Sitoutumista ja yhteenkuuluvuuden tunnetta tarvitsevat kaikki vapaaehtoistyötä tekevät sekä henkilökohtaista huomiointia. Erityisesti uusien vapaaehtoisten henkilökohtainen huomioiminen on tärkeää, jotta he tuntisivat kuuluvansa yhteiseen joukkoon. Uuden vapaaehtoisen tekemästä työstä tulee olla kiinnostunut, siitä mitä hänelle kuuluu ja miten hän on kokenut toiminnan. (Karreinen - Halonen - Tennilä 2017, 52.) Tästä on kokemusta Kivelän seniorikeskuksessa, sillä huono vastaanotto on jopa johtanut siihen, ettei uusi vapaaehtoinen enää tule toista kertaa osastolle. Kiinnostus vapaaehtoisen työtä kohtaan antaa viestin, että hänen työllään on merkitystä ja että se on arvokasta. Siksi tulee kiittää, kehua ja kannustaa sekä huomata ja huomioida vapaaehtoisen tekemä työ ja muistaa antaa siitä tunnustusta. Kiittäminen hyvästä työstä tuo hyvän mielen pitkäksi aikaa – ja kannustaa

tekemään vapaaehtoistyötä jatkossakin. Vapaaehtoisten tulee antaa osallistua suunnitteluun, ei vaan tekemiseen. (Karreinen - Halonen - Tennilä 2017, 53.)

Karreinen 2020 kertoi Vapaaehtoisten tehtävien paketointi web-seminaarissa 29.1.2020, että vapaaehtoiselle on hyvä antaa treffailuvaihe, jossa hän pystyy katsomaan, onko tämä hänen juttunsa. Tämä on verrattavissa seurusteluun, mennään askel kerrallaan.

”Jos haluat pyytää käsiä, on ensin kosketettava sydämiä” (Karreinen 2020).

### 3 Kivelän seniorikeskus

Kulttuurityö on seniorikeskuksessa välillä haastavaa. Pitää ottaa huomioon monia eri asioita, kun suunnittelee harrasteryhmää, tapahtumaa tai retkeä. Pitää ottaa huomioon, miten hoitajat ehtivät hoitotyön ohessa mukaan harrasteryhmään, tapahtumaan tai retkelle. Pitää ottaa huomioon hoitajien, fysioterapeuttien ja toimintaterapeuttien aikataulut. Vapaaehtoiset mahdollistavat tehdä enemmän tapahtumia ja retkiä toimiessa apuna tapahtumissa ja retkillä saattajina.

Kaikissa kymmenessä Helsingin kaupungin seniorikeskuksissa on arviointi- ja kuntoutusosastot eli lyhytaikainen osasto, pitkäaikainen osasto eli osasto, jossa vanhukset asuvat elämänsä loppuun asti. Lisäksi on päivätoiminta sekä palvelukeskus. Kivelässä näistä on kaikki muut osastot paitsi palvelukeskusta ei ole. Muissa seniorikeskuksessa on myös palvelutaloja ja Riistavuorella vielä lisäksi ryhmäkoteja.

Seniorisäätiöllä ei ole palvelukeskuksia, heillä on neljä taloa; Antinkoti, Mariankoti, Kannelkoti ja Pakilakoti. Antinkoti on palvelutalo, jossa on yhdeksän ryhmäkotia. Mariankodissa on neljä pitkäaikaisihoidon osastoa ja asumispalveluyksikkö Pikku-Maria. Kannelkodissa on viisi osastoa; kolme pitkäaikaishoidon osastoa, yksi psykiatrisen osasto ja yksi lyhytaikaishoidon osasto. Pakilakodissa on pitkäaikaishoitoon ja lyhytaikaishoitoon yhteensä viisi osastoa ja jokainen osasto koostuu neljästä ryhmäkodista. Ryhmäkodit ovat erikoistuneet joko muistisairaiden tai fyysisesti toimintarajoitteisten asukkaiden hoitoon.

Palvelukeskus tarkoittaa paikkaa, jossa käyvät pääsääntöisesti kotona asuvat ikäihmiset ja heille on siellä monipuolista ohjattua toimintaa esimerkiksi käsityö- ja ompelukerho, yhteislaulua, jumppatuokioita, muistiryhmiä, teatterikerho, matkailukerho ja paljon muita aktiviteettejä. Vapaaehtoiset tulevat yleensä juuri palvelukeskuksiin vapaaehtoiseksi, koska siellä on hyvä kuntoisia kotona asuvia ikäihmisiä, joiden kanssa voi vielä keskustella ja tehdä erilaisia asioita kuten käsitöitä, askarrella, liikkua ja pelata. Moni vapaaehtoinen hakee myös itselleen tekemistä ja seuraa vapaaehtoistyön kautta. Kampin palvelukeskus on nykyisin Kivelän alla oleva palvelukeskus, mutta Kivelä ei valitettavasti pysty juurikaan hyödyntämään sen palveluja välimatkan ja aikataulujen takia.

Tulevaisuudessa Kivelän seniorikeskus mahdollisesti muuttaa Helsingin keskustaan lähelle Kampin palvelukeskusta, sitten Kivelä pystyy hyödyntämään palvelukeskuksen palveluja sekä vapaaehtoistyöntekijöitä aivan toisella tavalla. Tämä on vasta suunnitelma eli tällä hetkellä ei voi rakentaa suunnitelmia sen varaan. Tehdään paljon yhteistyötä Kampin henkilökunnan kanssa ja suunnitelmia, miten Kivelä voisi hyödyntää Kampin monipuolisia palveluja.



Kuva 1. Yksi Kivelän päärakennuksista. Kuva: Anita Herkman

### 3.1 Osastot

Kivelän seniorikeskuksessa on seitsemän osastoa: kaksi arviointi- ja kuntoutusosastoa, joista toinen on ruotsinkielinen. Loput viisi osastoa on pitkäaikaisosastoja, joissa asukkaat asuvat pysyvästi. Yksi pitkäaikaisosastoista on ruotsinkielinen. Puhun asiakkaita, jotka ovat lyhytaikaisosastolla eli arviointi- ja kuntoutusosastoilla ja asukkaista, jotka asuvat pitkäaikaisosastoilla. Asiakkaita ja asukkaita on yhteensä noin 150.

Kivelän seniorikeskus on entinen Kivelän sairaala ja toimii monessa eri rakennuksessa. Päärakennuksessa on kolme osastoa, osastot 1 on arviointi- ja kuntoutusosasto, osasto 4 on ruotsinkielinen arviointi- ja kuntoutusosasto ja osasto 5, joka on pitkäaikaisosasto. Osasto 12 on viereisessä rakennuksessa nimeltä Lasaretti ja kolme osastoa on piharakennuksissa. Piharakennukset ovat kauniita puurakennuksia ja niitä sanotaan villoiksi. Villa Sebastian on osasto 14, Villa Anna on osasto 10 ja Villa Theo on osasto 22, joka on ruotsinkielinen. Kaikilla osastoilla on päiväsalit, joissa asiakkaat ja asukkaat viettävät aikaa päivisin televisiota katsellen, lehteä lukien ja seurustellen. Päiväsaleissa pidetään harrasteryhmiä, hartaushetkiä ja erilaisia tapahtumia hoitajien, kulttuuriohjaajan, sairaalapastorin ja ulkopuolisten esiintyjien toimesta.

Osastojen päiväohjelma:

klo 8.30 Aamupala

klo 12.00 Lounas

klo 14.00 Päiväkahvit

klo 17.00 Päivällinen

klo 19.30 Iltapala

Aamupalan ja lounaan välissä tehdään aamutoimet. Lounaan ja päivällisen välissä on aktiviteetteja esimerkiksi ulkoilutusta, lukemista, harrasteryhmä, vapaaehtoinen käy osastolla. Ehdotamme aina vapaaehtoisille, että kannatta mennä osastoille klo 13-17 tai 18-19. Fysioterapeutit, toimintaterapeutit ja sosiaaliohjaajat tekevät työtänsä asiakkaiden ja asukkaiden kanssa klo 8-16.

### 3.2 Vapaaehtoiset

Kivelän seniorikeskuksessa on tällä hetkellä viisi vapaaehtoista, joista kolme käy säännöllisesti. Kaksi vapaaehtoista pitää joka toinen keskiviikko museokahvilaa, johon pääsee 2-3 asiakasta ja asukasta kahvittelemaan ja juttelemaan vapaaehtoisten kanssa tunnin verran. Tämä tapahtuu Kivelän päärakennuksen museihuoneessa. Museokahvilan ideana on antaa asiakkaalle ja asukkaalle mukava tuokio ja kokemus päiväkahvin yhteydessä. Museokahvila on toiminut jo useita vuosia onnistuneesti. Sitten meillä käy yksi mies soittamassa huilua joka perjantai. Hän on itse laatinut aikataulun ja osastot, joilla käy. Kesäaikaan ei ole museokahvilaa eikä huilistia soittamassa.

Kesällä on suurena apuna osastojen kesätyöntekijät. Vapaaehtoisista käy kolme myös kesällä satunnaisesti. Helsingin kaupungin kirjastojen ja Suomen Punaisen Ristin yhteistyössä kehitetty lukulähettilästoiminnan kautta on tullut Kivelän seniorikeskukseen kuusi lukulähettilästä. Lukulähettiläät käyvät lukemassa osastoilla asiakkaille ja asukkaille. Jokaisella lukulähettiläällä on oma osastonsa missä hän käy. He käyvät silloin kun heille itselleen sopii, ja he sopivat käynnit osastojen kanssa.

Vapaaehtoisemme ovat eläkkeellä olevia henkilöitä. Kaikkia vapaaehtoisiamme yhdistää halu antaa aikaa, seuraa ja aktiviteetteja asiakkaillemme ja asukkaillemme. Vapaaehtoisia tarvitaan ulkoiluapuna, keskustelemaan, lukemaan ja olemaan seurahenkilönä asiakkaille ja asukkaille sekä retkillä ja tapahtumissa saattajina. Ilman saattajia ei voi tehdä tapahtumia eikä retkiä. Kehittämistyö tavoitteena on myös selvittää kuinka kauan vapaaehtoiset ovat olleet vapaaehtoisina Kivelä seniorikeskuksessa ja mikä heitä motivoi vapaaehtoistyöhön.

Kivelän seniorikeskuksen uudet vapaaehtoiset otetaan vastaan henkilökohtaisesti. Ensin sovitaan tapaaminen Kivelän seniorikeskukseen. Kun vapaaehtoinen tulee tapaamiseen, toivotetaan hänet iloisesti tervetulleeksi. Siten kerrotaan Kivelän seniorikeskuksen asiakkaista, osastoista, säännöistä ja mitä vapaaehtoinen voi Kivelän seniorikeskuksessa tehdä. Kysytään vapaaehtoiselta, onko hänellä ajatuksia siitä mitä hän voisi tehdä osastolla ja mietitään yhdessä mikä olisi sopiva ja mieleinen tehtävä. Lopuksi käydään esittelemässä Kivelän osastot ja piha-alue. Henkilökuntaan tutustuminen on tärkeää, jotta vapaaehtoinen tuntee itsensä osaksi porukkaa eikä ulkopuoliseksi.

#### 4 Tutkimuskysymykset

Tavoitteena on saada rekrytoitua mahdollisimman paljon uusia vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka pystyvät sitoutumaan säännölliseen osallistumiseen. Tavoitteena olisi saada 15 eri-ikäistä uutta vapaaehtoistyöntekijää. Näin saataisi hyvä pohja järjestää erilaisia tapahtumia, ohjelmia ja retkiä, joihin vapaaehtoiset tulevat asiakkaiden ja asukkaiden saattajiksi.

Tutkimuksen pääkysymys on: Miten saadaan rekrytoitua ja sitoutettua vapaaehtoisia Kivelän seniorikeskukseen. Tähän kysymykseen vastauksia lähden selvittämään menetelmällä 8x8 Kivelän kuntoutustiimin kanssa ja learning café menetelmällä osastojen henkilökunnasta kootun ryhmän kanssa. Käyn myös benchmarkkaamassa Helsingin kaupungin muita seniorikeskuksia ja Seniorisäätiön Mariankodin.

Tarkentavat kysymykset ovat:

- Mistä vapaaehtoiset ovat kiinnostuneita?
- Mikä saa heidät innostumaan vapaaehtoisena toimimisesta?
- Miksi he tekevät vapaaehtoistyötä?

Näihin kysymyksiin lähden hakemaan vastausta tämänhetkisiltä vapaaehtoisilta puolistrukturoitu haastattelu.

#### 5 Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmät

Lähestymistapa on tapaustutkimus (Case study). Tapaustutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, kun halutaan syvällisesti ymmärtää kehittämisen kohdetta ja tuottaa uusia kehittämis ehdotuksia (Ojasalo – Moilanen – Ritalahti 2009, 53). Aineiston hankinta on myös monikanavaista: Benchmarking, learning café, 8 x 8 -menetelmä ja puolistrukturoitu haastattelu.

Haluan kehittää vapaaehtoistoimintaa niin, että Kivelän seniorikeskukseen on vapaaehtoisen helppo löytää ja mukava tulla yksin tai kaverin kanssa. Nyt tavoitteena on löytää keinot, miten saadaan houkutelua vapaaehtoistyöntekijöitä ja sitouttaa heidät Kivelään.

## 5.1 Benchmarking

Benchmarking on menetelmä, jonka perustana on kiinnostus siihen, miten toiset toimivat ja menestyvät. Benchmarking-vierailu on järjestelmällisempi oppimistapa kuin normaali yritysvierailu. Sen avuksi esikerkiksi suunnitellaan lista vierailun aikana havainnoitavista ja kysyttävistä asioista. Benchmarkingin jälkeen tuloksia tulkitaan kriittisesti ja luovasti ja niitä sovelletaan oman organisaation yhteyteen. (Ojasalo – Moilanen – Ritalahti 2009, 163-164.)

Lähdin selvittämään kysymyksillä (liite 1), miten muut Helsingin kaupungin seniorikeskukset ovat saaneet rekrytoitua ja sitoutettua vapaaehtoistyöntekijät. Valitsin neljä Helsingin kaupungin seniorikeskusta, jossa kävin tutustumassa ja haastattelemassa henkilöä, joka hoitaa vapaaehtoistoimintaa. Kohteet ovat Kinaporin seniorikeskus, Kampin palvelukeskus, Töölön seniorikeskus, Riistavuoren seniorikeskus sekä viidentenä kohteena Seniorisäätiön Mariankoti. Nauhoitin haastattelut luvan kanssa, jotta voin palata vastauksiin analyysia tehdessä. Litteroin kaikki haastattelut.

Kohteet valikoituivat osittain satunnaisesti ja osittain sen perusteella, kun tiesin missä on paljon vapaaehtoisia. Minun piti alun perin haastatella kaikki Helsingin seniorikeskukset, joita on Kivelän lisäksi yhdeksän. Haastattelujen vastaukset alkoivat olemaan tekemissäni haastatteluissa niin saman kaltaisia, etten saanut näiden viiden haastattelun jälkeen enää mitään uutta tietoa.

## 5.2 Learning café

Learning café on yhteisöllinen ideointimenetelmä keskusteluun, tiedon luomiseen ja siirtämiseen. Menetelmässä osallistujat jaetaan ryhmiin, joista kukin käsittelee teemaa eri näkökulmasta (<https://fi.wikipedia.org/wiki/Oppimiskahvila>). Suunnittelin yhdessä osastonhoitajien kanssa, että pidetään aamupalaverin yhteydessä aamuvuorossa olevalle henkilökunnalle learning café -työpaja. Valitsin kolme osastoa, ne olivat arviointi- ja kuntoutusosasto ja kaksi pitkäaikaisosastoa.



Learning café toteutettiin kolmena aamuna. Ensimmäisessä learning caféssa oli henkilökuntaa paikalla kymmenen ja toisessa yksitoista ja kolmannessa kuusi. Halusin vastauksia kysymyksiin; Miten osaston henkilökunta voi vaikuttaa vapaaehtoisten rekrytointiin ja sitouttamiseen? Mitä toivot vapaaehtoiskoordinaattorilta? Mitä toivot vapaaehtoiselta? Kysymyksen vastaukset auttavat selvittämään, mitä henkilökunta ajattelee vapaaehtoisista ja heidän työstään sekä mitä henkilökunta toivoo vapaaehtoiskoordinaattorilta ja vapaaehtoisilta. Näin saadaan henkilökunnan ääni kuuluviin ja toteutetaan heidän toiveitansa ja ehdotuksia, kun rekrytoidaan vapaaehtoisia.

Arviointi- ja kuntoutusosastolta henkilökunnasta oli mukana lähihoitajia, sairaanhoitaja, osastonhoitaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sosiaaliohjaaja. Molemmilta pitkäaikaisosastolta oli mukana lähihoitajia, sairaanhoitaja ja osastonhoitaja Toisella pitkäaikaisosastolla oli myös opiskelija seuraamassa mukana, ei osallistunut menetelmään.

Learning café'n toteutin niin, että kerroin henkilökunnalle aluksi, miksi tämä tehdään ja miten tämä toteutetaan. Ensimmäisenä laitoin seinälle kolme kysymystä, jotka olivat liimattu erivärisille kartongeille ja vastauslaput olivat saman värisiä post it -lappuja. Keltainen väri oli kysymykseen, *Miten osaston henkilökunta voi vaikuttaa vapaaehtoisten rekrytointiin ja sitouttamiseen*, oranssi väri oli kysymykseen *Mitä toivot vapaaehtoiskoordinaattorilta* ja pinkki/liila väri oli kysymykseen, *Mitä toivot vapaaehtoiselta*. Henkilökunta jaettiin kolmeen ryhmään ja annoin jokaiselle ryhmälle pinon post it -lappuja, joista yksi oli keltainen, toinen oranssi ja kolmas pinkki. Värit kertoivat mihin kysymykseen tuli vastata. Ryhmillä oli kuusi minuuttia aikaa kirjoittaa vastauksia post it -lapuille, jokainen vastaus omalle lapulle. Kuuden minuutin jälkeen yksi ryhmän jäsenistä kävi vuorotellen laittamassa laput saman väriselle kartongille ja kertoi muille mitä vastauksia ryhmältä oli tullut. Post it -lappu pinot laitettiin eteenpäin seuraavalle ryhmälle myötä päivää. Näin toimittiin, kunnes jokainen ryhmä oli vastannut kaikkiin kolmeen kysymykseen. Tämän jälkeen kaikilla learning café'n osallistuneilla oli kuusi ääntä, jotka heidän täytyi käyttää annettuihin vastuksiin. Heidän piti valita paras tai parhaat vastaukset. Äänet sai käyttää joko yhteen tai useampaan vastaukseen. Sovittiin, että käytetään +-merkkiä äänenä.

### 5.3 8 x 8 -menetelmä

8 x 8 -menetelmä on ajatuskartan tapainen mutta kurinalaisempi ideointimenetelmä (Ojasalo – Moilanen – Ritalahti 2009, 147). Toteutin 8 x 8 -menetelmän Kivelän seniorikeskuksen kuntoutustiimille. Kuntoutustiimiin kuuluu viisi fysioterapeuttia, kolme toimintaterapeuttia, kolme sosiaalihojaajaa ja kulttuuriohjaaja. Menetelmä toteutettiin kuntoutustiimin tilassa aamupalaverin yhteydessä. Aloitin kertomalla 8 x 8 -menetelmästä, ja näytin menetelmästä esimerkin Ojasalo ym. 2009 -teoksesta. Tämän jälkeen laitoin A4-lapun keskelle pöytää, jossa oli kysymys: *Miten voimme motivoida vapaaehtoisia niin, että he sitoutuvat toimintaan?* Tämän jälkeen jaoin kahdeksan pinkin väristä lappua, joille osallistujat kirjoittivat ajatuksen mitä kysymyksestä tuli mieleen. Tästä nousi hyvä keskustelu. Menetelmää jatkettiin eli laitettiin kaikki kahdeksan pinkkiä lappua erilleen toisistaan. Sen jälkeen jaoin keltaiset laput, joille osallistujat kirjoittivat asioita, jota tuli mieleen pinkkiin lappuun kirjoitetusta asiasta. Keltaiset laput laitettiin pinkin lapun ympärille. Näin toimittiin jokaisen pinkin lapun kohdalla. Tästäkin syntyi hyvä keskustelu. Näin saatiin toteutettua 8 x 8 -menetelmä.

### 5.4 Puolistrukturoitu haastattelu

Haastatteluja on erityyppisiä ja kullakin on oma käyttötarkoituksensa. Strukturoidulla haastattelu on tarkoitukseltaan ja toteutukseltaan lähellä kyselyä (Ojasalo – Moilanen – Ritalahti 2009, 41). Haastattelin Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoisia.

Heitä oli haastattelujen aikaan syksyllä 2019 yhteensä kymmenen. Lähetin loppukesästä 2019 sähköpostia kaikille Kivelän vapaaehtoisille ja kerroin opinnäytetyöstäni ja pyysin saada haastatella jokaista erikseen. Kaikki vapaaehtoiset suostuivat haastatteluun. Kysyin kaikilta samat kysymykset, jotka olin laatinut etukäteen. Nauhoitin haastattelut luvan kanssa, jotta voin palata vastauksiin analyysia tehdessäni. Litteroin kaikki haastattelut.

## 6 Tutkimuksen tulokset

### 6.1 Benchmarking:

Haastattelin Kampin ja Kinaporin vapaaehtoistoiminnan ohjaajia, Riistavuoren ja Töölön kulttuuriohjaajia sekä Seniorisäätiön vapaaehtoistoiminnan suunnittelijaa. Kampin vapaaehtoistoiminnan ohjaaja kertoi, että Kampissa käy noin 160 vapaaehtoista, joista vähän alle 100 on aktiivisia. Kinaporin vapaaehtoistoiminnan ohjaaja kertoi, että Kinaporissa käy noin 130 vapaaehtoista, ja vapaaehtoisia on laidasta laitaan. Töölön ohjaaja kertoi Töölössä käyvän noin 20 vapaaehtoista. Riistavuorella käy kulttuuriohjaajan mukaan noin 40 vapaaehtoista. Seniorisäätiön neljässä talossa käy noin 80 vapaaehtoista. Kaikissa paikoissa suurin osa vapaaehtoisista käy säännöllisesti kerran viikossa tai joka toinen viikko on yleisin käyntikerta. Kinaporissa ja Riistavuorella oli myös muutamia hyvin aktiivisia vapaaehtoisia. Kinaporissa nämä aktiiviset vapaaehtoiset käyvät 3-5 kertaa viikossa ja Riistavuorella on 5-10 vapaaehtoista, jotka käyvät tekemässä käsitöitä ja he käyvät viisi kertaa viikossa ja ovat useita tunteja kerralla. Kampissa ja Kinaporissa osa vapaaehtoisista on käynyt jopa kymmeniä vuosia. Kaikki haastateltavat kertoivat, että heillä on hyvin sitoutuneita vapaaehtoisia. Toki kaikissa paikoissa on muutamia vapaaehtoisia, jotka tulevat kokeilemaan vapaaehtoistoimintaa ja lopettavat parin kerran jälkeen.

Rekrytointiprosessin aikana kartoitetaan vapaaehtoisen mielenkiinnon kohteet ja otetaan huomioon vapaaehtoisten vahvuudet ja harrastukset. Näin vapaaehtoinen saa tehdä sitä, mistä tykkää. Mieleinen työtehtävä ja vastuu työstä sitouttaa. Esimerkki Kinaporista: Kirjastoa pitävät vapaaehtoiset, naulakkoa pitävät vapaaehtoiset, retkiä järjestävät vapaaehtoiset. Se sitouttaa heitä, kun he itse merkkäavat vuorot, milloin tullaan kirjastoon ja kuka tulee mihinkin aikaan ja minä päivänä ja kuka tulee myymään matkoja, kuka nariikkaan. Vapaaehtoiset tulevat taloihin tekemään vapaaehtoistyötä läheltä sekä pidennän matkan päästä. Kampissa käy paljon vapaaehtoisia Itä-Helsingistä metrolla ja Espoosta junalla sekä lähialueelta. Kinaporissa käy paljon vapaaehtoisia lähialueelta ja Koillis-Helsingistä metrolla. Kampiin ja Kinaporiiin on helppo ja nopea tulla vähän pidemmältäkin hyvien yhteyksien takia. Riistavuoren ja Töölön haastateltavat kertoivat, että heiltä tulee suurin osa vapaaehtoisista lähialueelta. Seniorisäätiön toimipisteissä vapaaehtoiset tulevat lähialueelta.

Kaikki haastateltavat kertoivat, että osa heidän vapaaehtoisista käy myös muualla tekemässä vapaaehtoistyötä. Kampin palvelukeskuksen vapaaehtoistoiminnan ohjaaja kertoi, että välillä on vaikeata saada vapaaehtoisia paikkausvuoroon, kun niin moni käy myös muualla tekemässä vapaaehtoistyötä. Lähes kaikkien vapaaehtoisten kanssa on tehty kirjallinen sopimus, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Poikkeuksena on keräykäykset, niistä ei tehdä sopimusta, kertoo Töölön ohjaaja.

Kysyin kaikilta miten vapaaehtoiset ovat tulleet heille vapaaehtoisiksi. Kinaporiin ja Riistavuoreen moni tulee ystävien mukana tutustumaan ja jää vapaaehtoiseksi. Useaan paikkaan lukulähettiläät ovat ottaneet suoraan yhteyttä, he ovat mahdollisesti saaneet vinkin kirjastosta. Töölön ohjaaja kertoi, että positiivinen uutisointi vapaaehtoistoiminnasta nostaa kysyntää. Seniorisäätiöön tulee paljon yhteydenottoja internetin, facebookin ja instagramin kautta. Kampissa laittaa ilmoituksia palvelukeskuksen seinälle ja kertovat vapaaehtoistoiminnasta Kampin erilaisissa tilaisuuksissa. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä rekryointitilaisuuksista, että ne eivät toimi. Kaikki talot ovat joskus järjestäneet rekryointitilaisuuksia, mutta yhdelläkään talolla se ei ole tuottanut tulosta. Tilaisuuksiin on tullut paikalle 0-5 henkilöä. Kampilla ja Kinaporilla on vapaaehtoistoiminnan ohjaaja ja Seniorisäätiöllä vapaaehtoistoiminnan suunnittelija, jotka hoitavat vapaaehtoistoimintaa 100 prosenttisesti. Muilla taloilla vapaaehtoistoimintaa hoitaa kulttuuriohjaaja oman työn ohessa, saaden apua muulta henkilökunnalta. Riistavuorella on jaettu vapaaehtoistoimintaa kolmelle henkilölle. Yksi hoitaa kädentaidon vapaaehtoisia, toinen pitkäaikaisoston vapaaehtoisia ja kolmas kaikki muut vapaaehtoiset.

Kamppi järjestää vapaaehtoisilleen kerran kuukaudessa tiistaitapaamisen ja lisäksi pari kertaa vuodessa jokin tapahtuman vapaaehtoisilleen. Kinapori pitää joka toinen kuukausi snaditreffit, johon kutsutaan kaikki vapaaehtoiset. Siellä on paikalla Kinaporin vastaava ohjaaja, vapaaehtoistoiminnan ohjaaja ja yleensä vielä joku henkilökunnasta, joka kertoo omasta työstä. Tämä henkilö vaihtuu joka kerta. Asiakasneuvoston kanssa oli syksyllä ensimmäinen suunnittelupäivä, jossa suunniteltiin kevään ohjelma. Töölön tavoitteena on pitää vapaaehtoisten kanssa tapaamisia vähintään kerran puolessa vuodessa. Riistavuorella on säännölliset tapaamiset vapaaehtoisten kanssa kerran kuussa. Sitten on vielä erikseen kädentaidon vapaaehtoisille tapaamiset kerran viikossa.

Kaikilla taloilla on sama linjaus palkitsemisen kanssa, vapaaehtoisia ei palkita. Lain puitteissa vapaaehtoistyö on työtä, josta ei makseta palkkaa eikä palkkaa vastaavia etuisuuksia. Kamppi, Kinapori, Töölö ja Riistavuori tarjoaa vapaaehtoisille joulupuuron ja Seniorisäätiö pitää vapaaehtoisille pikkujoulun. Kaikki haastateltavat kertoivat, että kiittävät mahdollisimman usein vapaaehtoisia työstä ja tarjoavat välillä kahvia ja pullaa.

Kaikissa taloissa suurin osa vapaaehtoisista on eläkeläisiä. Kampissa vapaaehtoisten keski-ikä on noin 75 vuotta, muutamia vapaaehtoisia on vielä työelämässä ja muutamia työttömiä. Kinaporissa eläkeläisten lisäksi on paljon opiskelijoita, joille kuuluu opintoihinsa vapaaehtoistyötä 100 tuntia. Joitain sairaseläkkeellä olevia on myös vapaaehtoisina. Suurin osa vapaaehtoisista on leskeksi jääneitä tai muuten yksinäisiä ja muutama aviopari. Vapaaehtoisena on myös omaishoitajia, he pääsevät kaksi kertaa kuukaudessa "vapaalle" kun omainen on hoidossa, se on heille sellainen henkireikä. Riistavuoressa on vapaaehtoisina eläkeläisiä, lukulähettiläinä työssä käyviä noin 30-vuotiaita naisia, yksin eläviä, leskeksi jääneitä ja koirakavereita. Seniorisäätiöllä nuorin vapaaehtoinen on 3 kuukautta vanha, joka käy äitinsä kanssa tekemässä vapaaehtoistyötä ja vanhimmat ovat eläkkeellä olevia eli vapaaehtoisia on vauvasta vaariin.

Kampissa ja Kinaporissa on sellaisia vapaaehtoisia, jotka ovat käyneet vapaaehtoisina kymmeniä vuosia. Kaikista benchmarking-kohteista löytyi vapaaehtoisia, jotka ovat käyneet vuosia ja sellaisia vapaaehtoisia, jotka ovat käyneet tekemässä hetken vapaaehtoistyötä ja ovat jatkaneet matkaansa. Syynä siihen joko elämäntilanteen muuttuminen tai vapaaehtoistyö ei tuntunut omalta jutulta. Kampissa vapaaehtoisten vaihtuvuus on hyvin pientä. Kampin vapaaehtoistoiminnan ohjaaja kertoi, että uusia tulee, joitakin jää pois tai ei enää jaksaa tehdä, mutta ilmeisen pieni vaihtuvuus on, jollei ole todella painavaa syytä, niin ei kyllä ihmiset lähde. Kinaporissa melkein 80 prosenttia on sellaisia, jotka ovat jääneet. On sellaisia vapaaehtoisia, jotka on tullut jo silloin kun talo on avattu 1984 ja moni on tullut 1990-luvun alussa. Vapaaehtoiset ovat keskimäärin 8-10 vuotta. Töölössä ja Riistavuoressa vaihtuvuus on aika pienentä. Seniorisäätiön vapaaehtoiset vaihtuvat noin vuoden jaksoissa, he ovat pääsääntöisesti opiskelijoita ja työssä käyviä. Osa Seniorisäätiön vapaaehtoisista on käynyt vuosia.

Kampin vapaaehtoisilla on erilaisia tiimejä; kahvila, jossa on 10 + varahenkilöt, emäntiä ja isäntiä keittämässä ja kaatamassa kahvia, naulakkopalvelu tanssien aikana, myyjäis-pöytien myyminen kaksi kertaa vuodessa, ravintolassa emäntiä auttamassa asiakkaita

kantamassa tarjotinta ja vähän siisteydestä huolehtiminen ja neuvomassa mistä mitään ruokaa otetaan, paljonko se maksaa ja sitten on vielä retkitiimi, joka järjestää teatteriretkiä ja muitakin pieniä retkiä. Lisäksi on paljon yksittäisiä ryhmien ohjaajia, vertaistuellisia ryhmiä, kieliryhmiä, liikuntaryhmiä, korttipeliryhmiä ja vaikka mitä, yhteensä nelisenkymmentä vapaaehtoisten ohjaamia ryhmiä viikossa.

Kinaporin vapaaehtoiset pitävät kirjastoa, matkailutiimi, joka järjestää matkoja ja retkiä, vapaaehtoistiimejä, jotka ovat toimineet vuosikymmeniä, ruokasalissa apuna, vapaaehtoisten tiedotustiimi, joka tekee kaksi kertaa vuodessa Kinaporin Sanomat, vertaisohjaajina, kuntosaliohjaajina, bingoa ja karaokea kaksi kertaa kuukaudessa, näytelmäporukka, käsityötiimi, järjestävät kahdet myyjäiset vuodessa ja myyvät paikkoja, ohjelmatiimi.

Töölön vapaaehtoiset käyvät ulkoiluttamassa asiakkaita, ystävätoimintaa ja koiraystävät. Riistavuorissa vapaaehtoisilla on paljon erilaisia tehtäviä: vertaisohjaajana toimiminen ryhmissä, taidetytöt, kuntosalilla avustaminen, liikuntaryhmiä, ulkoilutus, lukulähetteläs, ystävätoiminta, koiraystävä ja keramiikkapajan ohjaaja. Seniorisäätiön vapaaehtoisilla on tehtäviä laidasta laitaan, ne räätälöidään yhdessä vapaaehtoisen kanssa. Esimerkiksi 3 kuukauden ikäinen vauva käy osastoilla äitinsä kanssa, pyöräilyä kahden miehen ohjaamana, pianonsoittoa, koirakaveri ja puutarhan hoitoa.

Viimeisenä kysyin kaikkien haastateltavien ajatuksia siitä, mikä on hyvä vapaaehtoistoimintaa. Hyvä vapaaehtoistoiminta on sellaisesta, jossa vapaaehtoinen tuntee itsensä tervetulleeksi, se on kaiken a ja o. Vapaaehtoisten tulee tuntee olonsa arvostetuiksi, heidän mielipiteitänsä kuunnellaan ja se arvostus myös näytetään, ei aineellisesti vaan jo sillä, että annetaan aikaa ja paneudutaan heidän toimintaansa ja jaksamiseen. Jokaisessa yksikössä pitäisi olla oma vapaaehtoistoinnasta vastaava henkilö, joka tuntee vapaaehtoistoinnin ja informoi siitä myös osaston henkilökunnalle ja ottaa vapaaehtoisen vastaan. On tosi tärkeää, että hoivayksikön henkilökunta on tietoinen vapaaehtoistoinnin roolista ja merkityksestä osana sitä kokonaisuutta missä he tekevät työtä. Jos henkilökunta mieltää sen jotenkin irralliseksi niin, se varmasti vaikuttaa vapaaehtoisen kokemukseen. Mennään vapaaehtoinen edellä, että hänen tarpeensa tulee täytettyä ja sitten hänelle löydetään se oikea tehtävä, jossa hän viihtyy ja haluaa olla ja sitoutuu. Saa tukea vapaaehtoiskoordinaattorilta ja osaston henkilökunnalta. Osastoilla henkilökunta tietää mitä tarkoittaa, kun vapaaehtoinen tulee osastolle. Vapaaehtoistoiminta hyvin organisoituna on valtava voimavara.

## 6.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Haastattelin kymmenen Kivelän seniorikeskuksen tämänhetkistä vapaaehtoista. Esitin kaikille samat kolmetoista kysymystä. Kysymykset löytyvät liitteestä 2.

Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoiset ovat olleet kahdesta kuukaudesta yli viiteentoista vuoteen vapaaehtoisina. Yksi vapaaehtoinen on ollut yli 15 vuotta ja sanoi että käy niin kauan, kun jaksaa. Kaksi vapaaehtoista on ollut 5-8 vuotta ja ovat edelleen innokkaita jatkamaan. Kaksi vapaaehtoista on ollut 2-4 vuotta ja loput kuusi ovat olleet alle vuoden vapaaehtoisina.

Kuusi vapaaehtoista on tullut tekemään vapaaehtoistyötä eläkkeelle jäätyään ja kun jäi aikaa ja halusi tehdä jotain hyödyllistä ja eräs vapaaehtoinen kertoi, että tuli kun vanha äiti kuoli ja halusi toimintaa elämäänsä. Yksi halusi myös tehdä jotain hyödyllistä, kun hänellä oli jäänyt lyhennetylle työviikolle ja on aina perjantait vapaat. Yhdellä ystävä oli houkutellut mukaan Kivelän vapaaehtoistoimintaan ja yksi kertoi edellisen kulttuuriohjaajan pyytäneen häntä mukaan.

Kolme kertoi käyvänsä muuallakin tekemässä vapaaehtoistyötä, yksi kertoi käyvänsä satunnaisesti pyydettyä ja kuusi sanoi, ettei käy missään muualla tekemässä vapaaehtoistyötä.

Neljä vapaaehtoista on löytänyt Kivelän seniorikeskuksen Suomen Punaisen Ristin toiminnan kautta. Kolme kertoi, että on tullut Kivelään sen takia, kun tämä on lähellä kotia. Yhdelle kirjasto suositteli tulemaan Kivelään ja yhtä Kivelän seniorikeskuksen henkilökunta oli pyytänyt tulemaan Kivelään vapaaehtoiseksi.

Vapaaehtoiset kertoivat miltä vapaaehtoisen unelmien työpaikka näyttäisi heidän mielestensä. Selkeä ja läpinäkyvä organisaatio sekä mukava henkilökunta ja osastolta huokuisi lämpö. Motivoiva työ, sellainen, josta on hyötyä ja iloa asiakkaille ja asukkaille. Joustavat työpäivät ja ajat sekä selkeitä ja mukavia työtehtäviä ja se, ettei tarvitse ottaa

kaikkia tarjottuja työtehtäviä vastaan. Työ, josta saa palautetta. Unelmana oli myös yhteisöllisyys, hyvä henki, paikka missä tuntisi itsensä tervetulleeksi ja olisi osa organisaatiota. Haaveissa oli myös rahallinen ympäristö.

Kuusi kertoi, että heidät on otettu hyvin Kivelän seniorikeskuksessa vastaan aloitettuaan vapaaehtoisena. Kolme kertoi, että osittain on otettu hyvin vastaan ja osittain ei ole ja vain yksi kertoi, ettei häntä ole otettu millään tavalla vastaan, kun ensimmäistä kertaa tuli Kivelään muutama vuosi sitten, eikä ole otettu vielä tähän päivään mennessäkään otettu vastaan.

Vapaaehtoiset kertoivat, että heidät on otettu vastaan osastoilla pääsääntöisesti hyvin. Kokeneet vapaaehtoiset sanoivat, että osastoilla on paljon eroja ilmapiirissä ja miten vapaaehtoisiiin suhtaudutaan. Tähän toivottiin parannusta.

Vapaaehtoiset kertoivat mitä pitää ottaa huomioon uusien vapaaehtoisten rekrytoinnissa. Vastaanottaa uusi vapaaehtoinen hyvin, vastaanotolla on suuri merkitys ja se vaikuttaa pitkänaikaa. Säännöt tulisi kertoa hyvin ja antaa esite Kivelän vapaaehtoistoiminnasta. Olisi hyvä kertoa uusille vapaaehtoisille muistisairauksista. Yksi hyvin tärkeä asia on, että vapaaehtoinen tulee tekemään oikeaa työtehtävää, josta hän pitää ja hänet tulisi perehdyttää osastoon ja työhön hyvin. Toivottiin, myös joustavuutta työtehtävissä ja työajoissa.

Suurin osa vapaaehtoisista on sitä mieltä, että vapaaehtoisten tapaamisia on sopivasti, tapaamisia on ollut vuoden aikana 5. Ehdotettiin, että 4 kertaa vuodessa olisi hyvä eli joka vuoden aikana yksi tapaaminen. Moni vapaaehtoinen kaipaa tapaamisia, se että voi kertoa kuulumisia ja kertoa hyvät ja huonot uutiset vapaaehtoistyöstä sekä saa vertaistukea.

Puolet vapaaehtoisista olivat sitä mieltä, että vapaaehtoisia kuullaan tarpeeksi Kivelän seniorikeskuksessa ja puolet sanoivat, ettei kuulla. Yhden vapaaehtoisen kommentti oli, että kuullaan mutta menevätkö asiat eteenpäin?



Vapaaehtoiset kertoivat mitä on hyvä vapaaehtoistyö. Hyvä perehdys, on tärkeää ja perehdytykseen mielellään mukaan kokeneita vapaaehtoisia kertomaan omia kokemuksia. Selkeät työtehtävät ja raami pitää olla, että vapaaehtoinen tietää mitä voi tehdä ja mitä ei. Hyvä informointi vapaaehtoisille tapahtumista ja muista asioista mitä talossa ja osastoilla tapahtuu sekä selkeä yhteydenpito. Informointi osastolle vapaaehtoisen työajoista, joustavuus ja säännöllisyys on tärkeää. Osastolla tulisi olla rento ja hyvä tunnelma, pitää olla hyvä mieli, kun lähtee työvuorosta ja se, kun näkee miten asiakkaat nauttivat, siitä hetkestä ja huomaa, että joku hyöttyy siitä toteutetusta hetkestä.

Asioita, jotka sitouttavat vapaaehtoiset vapaaehtoistyöhön ja paikkaan löytyi paljon. Ensimmäinen se, kun menee ensimmäiset kerrat osastolle, niin tulee heti se, tunne viihtyykö siellä vain ei. Kun tulee positiivisia tuntemuksia, se saa tulemaan uudestaan. Osaston hyvä yhteishenki ja se miten tulee kohdatuksi siellä. Työtehtävä pitää tuntua omalta. Avoimuus ja yhteistyö henkilökunnan kanssa pitää toimia niin, että asiat sujuvat. Hyvä perehdyttäminen ja vastaanotto tuli myös tässä esille sekä säännöllinen informointi ja yhteydenpito puolin ja toisin. Moni vapaaehtoinen kommentoi, että kun huomaa olevansa hyödyllinen ja puitteet ovat kohdillaan niin, se sitouttaa. Se, että Kivelä on lähellä omaa kotia, oli myös yksi syy, miksi on sitoutunut juuri Kivelään, se on tuttu paikka ja on luontevaa tulla. Kaikkien vapaaehtoisten mielestä auttamisen halu ja toiselle hyvänmielen antaminen on se, miksi tekee vapaaehtoistyötä.

Vapaaehtoisten toiveita vapaaehtoistoimintaa hoitavalle henkilölle oli pitkä ja hyvä lista. Yksi vastaus, joka on toistunut useassa haastattelukohdassa, on tiedottaminen, se toivotaan aktiiviseksi. Se, että vapaaehtoinen saa tietää säännöllisesti mitä Kivelän seniorikeskuksessa tapahtuu, esimerkiksi tapahtumat ja retket. Yksi vapaaehtoinen sanoi, että nyt on asiat hyvin, mutta aina on kehittämisessä varaa, arvostus on tärkein. Toiveena oli se, että vapaaehtoinen voisi käyttää ammattitaitoaan työtehtävissä osastoilla ja muualakin. Pelisäännöt toivotaan selkeiksi puolin ja toisin sekä byrokratia sujuvammaksi. Osastojen suhtautuminen vapaaehtoisiiin toivottiin positiivisemmaksi. Toivottiin pitkän tähtäimen suunnitelmia vapaaehtoisten koulutuksia ajatellen ja säännöllisiä tapaamisia vapaaehtoisten kanssa. Yhteen asiaan toivottiin osastojen kiinnostavan enemmän huomiota, se että kun lähetään retkelle talon ulkopuolelle, niin katsotaan että asiakkaalla on siistit vaatteet päällä ja että on sopivasti vaatteita päällä, ettei tule kylmä tai liian kuuma.

Yksi vapaaehtoinen totesi ja toivoi, että voisi käydä useammin tekemässä vapaaehtois-työtä.

### 6.3 Learning café

Learning café -menetelmään osallistui henkilökuntaa kolmelta osastolta. Arviointi- ja kuntoutusosasto ja kaksi pitkäaikaisosastoa. Henkilökuntaa osallistui learning café -menetelmään yhteensä 27 henkilöä, he olivat lähihoitajia, sairaanhoitajia, osastonhoitajia, fysioterapeutteja, toimintaterapeutteja ja sosiaalihoitajia.

*Kysymys miten osaston henkilökunta voi vaikuttaa vapaaehtoisen rekrytointiin ja sitouttamiseen* tuotti kolmella osastolla yhteensä 27 vastausta, josta useampi oli samoja tai vastaavanlaisia vasauksia. Näistä 17 vastausta sai henkilökunnalta ääniä ja kahdeksan eniten ääntä saivat seuraavat vastaukset:

- Hyvä kohtaaminen, jotta tulee lämmin ja tervetullut olo, toivotetaan tervetulleeksi
- Vapaaehtoisen rohkaiseminen ja tukeminen
- Hyvä perehdytys osaston käytänteisiin
- Osoitetaan kiinnostusta vapaaehtoista kohtaan, tarjotaan mahdollisuus esim. kahviin
- tutustutaan vapaaehtoiisiin
- esitellään asukkaat vapaaehtoiselle
- yritetään huolehtia, että kaikki on valmiina, kun vapaaehtoinen tulee esim. asukkaat valmiiksi päiväsalin, kun vapaaehtoinen tulee lukemaan asukkaille
- annetaan vinkkejä mitä vapaaehtoinen voi tehdä asukkaiden kanssa

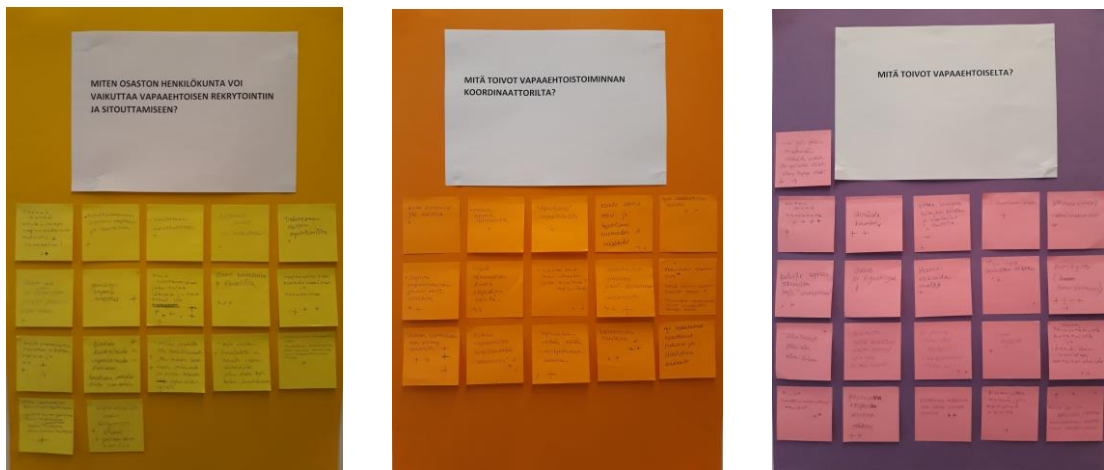
Kysymys *mitä toivot vapaaehtoiskoordinaattorilta* tuotti kolmella osastolla yhteensä 25 vastausta, josta useampi oli samoja tai vastaavanlaisia vastauksia. Näistä 14 vastausta sai henkilökunnalta ääniä ja kahdeksan eniten ääntä saivat seuraavat vastaukset:

- Uusien vapaaehtoisten rekrytointi
- uusien vapaaehtoisten esittely osastojen henkilökunnalle
- Vapaaehtoisten tehtävien selkeä kertominen henkilökunnalle
- Ilmoittaa etukäteen, milloin vapaaehtoinen tulee osastolle, osaston kalenteriin merkintä
- Sujuva informaation kulku osapuolien välillä
- Sopiva vapaaehtoinen juuri tälle osastolle
- Hyvä vapaaehtoisten koulutus
- Antaa ennakkotietoa osastosta jonne vapaaehtoinen tulee

Kysymys *mitä toivot vapaaehtoiselta* tuotti kolmella osastolla yhteensä 35 vastausta, joista useampi oli samoja tai vastaavanlaisia vastauksia. Näistä 15 vastausta sai henkilökunnalta ääniä ja kahdeksan eniten ääniä saivat seuraavat vastaukset:

- Nimikyltti (tunnistettavuus)
- Ottaa huomioon hoitajien kiireen ja aikataulut osastolla
- Antaa aikaa asukkaalle, läsnäolo ja kuuntelu
- Rohkeutta kysyä henkilökunnalta, jos epäselviä asioita
- Esittäytyy reippaasti osastolle tullessa

- Hyvät vuorovaikutustaidot
- Vähän ymmärrystä hoitotyöstä ja ikäihmisten erityispiirteistä
- Ei puutu asukkaiden hoitoon, tietää rajansa



Kuva 2. Toteutetun learning café –työpajan tuloksia

#### 6.4 8 x 8 -työpaja: Vapaaehtoisten motivointi ja sitouttaminen

8 x 8 -työpajaan osallistui Kivelän seniorikeskuksen kuntoutustiimi. Paikalla oli kuusi tiimin jäsentä: kaksi fysioterapeuttia, toimintaterapeutti, kaksi sosiaaliohjaajaa ja kulttuuriohjaaja. Kaikki kutsutut eivät päässeet paikalle poissaolojen takia. Ratkaisevana kysymyksenä oli miten voimme motivoida vapaaehtoisia niin, että he sitoutuvat toimintaan?

Tuloksissa ensimmäisellä kierroksella tuli kahdeksan hyvää ajatusta. Joustava osallistumismahdollisuus, kiinnostuksen kohteen kartoitus, hyvä perehdytys ja ohjaus, kehuinen, välineitä käyttöön ja materiaalien lainaus, ilmaistaan arvostus, ollaan kiitollisia vapaaehtoisista ja hyvä vastaanotto.

Joustava osallistumismahdollisuus oli yksi ensimmäisen kierroksen mieleen tullut ajatus. Tähän tuli seuraavassa kierroksessa neljä uutta ajatusta. Yksi oli vapaaehtoisen mahdollisuus osallistua toimintaan, silloin kun itselle sopii. Toinen ajatus oli, että vapaaehtoisille järjestetään koulutusta ja he voivat osallistua retkille ja tapahtumiin oman kiinnostuksen mukaan ja silloin kun heille sopii.

Kiinnostuksen kohteen kartoitus oli toinen ensimmäisen kierroksen ajatuksista. Toiselle kierrokselle edetessä tuli ehdotuksia, miten nämä huomioidaan. Ehdotettiin, että vapaaehtoisen omia ideoita kuunnellaan sekä avointa keskustelua. Etsitään vapaaehtoisen vahvuudet ja osaaminen haastattelussa sekä kysytään harrastukset.

Ensimmäisen kierroksen kolmantena ajatuksena oli hyvä perehdytys ja ohjaus. Mietitään valmiiksi hyvä perehdytyspolku vapaaehtoiselle. Ensimmäisenä kun vapaaehtoinen tulee osastolle, katsottiin tarpeelliseksi esitellä osasto ja kertoa asiakkaista. Säännöllinen tiedottaminen talon ja osastojen tapahtumista sekä ammattilaisten tuki ja vertaistuki katsottiin olevan myös tärkeitä asioita motivointiin. Osastolle tietoa vapaaehtoisesta ja merkintä osaston kalenteriin milloin vapaaehtoinen tulee osastolle. Tämä katsottiin erityisen tärkeäksi. Näin saadaan henkilökunta tietoiseksi vapaaehtoisen tulosta osastolle. Neuvonta apuvälineiden käytöstä on tärkeää ennen, kun vapaaehtoinen menee ulkoiluttamaan asiakasta.

Todettiin, että kehumista ei ole koskaan liikaa. Tämä oli neljäs ajatus, joka tuli esille. Ehdotettiin, että vapaaehtoisia kehattaisi säännöllisesti osastoilla henkilökunnan toimesta, myös osastonhoitajan kehut olisivat erityisen mieltä lämmittäviä. Johtoryhmä voisi myös aina aika ajoin huomioida vapaaehtoisia kehuilla esimerkiksi kesäjuhlassa. Yhtenä ehdotuksena oli vapaaehtoisten kehuminen sosiaalisessa mediassa, jotta he saisivat ansaitsevaa näkyvyyttä.

Välineitä käyttöön ja materiaalin lainaus oli yksi tärkeä ehdotus. Kuntoutustiimin tilassa on paljon kirjoja, pelejä, askartelutarvikkeita, maalaus- ja piirustustarvikkeita sekä soittimia, joita vapaaehtoinen voisi lainata. Löytyy myös tabletti ja kaiutin musiikin kuuntelua tai äänikirjaa varten. CD -soitin ja cd-levyjä löytyy myös musiikkituokioita varten.

Kuudes ja seitsemäs ehdotus oli, että ilmaistaan arvostus ja ollaan kiitollisia vapaaehtoisista, he ovat tärkeä lisä osastoilla. Käytöstavat ja se, että kohdellaan vapaaehtoisia saman arvoisina, hymyillään ja sanotaan kauniita sanoja, kun kohdataan vapaaehtoinen

osastolla. Ystävällisyys on kohtaamisessa kaiken a ja o. Vapaaehtoisia tulee informoida ja järjestää tapaamisia säännöllisesti. Informointi nousi useassa kohdassa esille, tämän katsottiin olevan yksi tärkeä asia vapaaehtoisen motivointiin. Vapaaehtoisen arvostukseen ja kiitokseen tuli taas esille muistaminen esimerkiksi kesä- ja joulujuhlissa. Pieni, mutta kaunis ele on tarjota osastolla kahvia vapaaehtoiselle. Annetaan vapaaehtoiselle aikaa ja kuunnellaan häntä.

Keskustelimme 8 x 8 -työpajassa kuinka tärkeää on hyvä vastaanotto. Vapaaehtoinen tulee varmasti takaisin, jos hän tuntee itsensä tervetulleeksi, mutta ei välttämättä tule toista kertaa, jos hän saa huonon vastaanoton. Siksi katsoimme, että nämä olivat tärkeitä ehdotuksia vapaaehtoisen vastaanotossa; tervehditään kun vapaaehtoinen tulee osastolle, esitellään itsemme ja toivotetaan tervetulleeksi. Esitellään osasto, sen henkilökunta ja asiakkaat. Hymyillään ja ollaan ystävällisiä kaikille.



Kuvio 7. 8 x 8 -työpajan tulokset

## 7 Kehittämisehdotukset

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli löytää keinoja, jolla saamme uusia vapaaehtoisia Kivelän seniorikeskukseen. Tavoitteemme toteutui, saimme yhteensä 21 uutta vapaaehtoista. Tutkimusmenetelmien avulla saimme myös paljon kehittämisehdotuksia, jotka tuon esille tässä luvussa.

Benchmarking-haastatteluissa nousi muutama tärkeä asia esille, näitä samoja asioita tuli esille myös vapaaehtoisten haastatteluissa ja 8x8 -työpajassa. Vapaaehtoisen vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet tulisi ottaa huomioon vapaaehtoista haastatellessa ja sitten yhdessä miettiä mikä on se mieleinen työtehtävä mitä vapaaehtoinen tulisi tekemään osastolle. Vapaaehtoistyön onnistumisen tärkein ehto on mahdollisimman selkeät säännöt siitä, mitä vapaaehtoinen voi osastolla tehdä ammattilaisen rinnalla. (Hartikainen 2009, 131.) Haastattelussa tuli myös esille se, että vapaaehtoisia tulisi arvostaa ja kiittää. Kiittäminen hyvästä työstä tuo hyvän mielen pitkäksi aikaa – ja kannustaa tekemään vapaaehtoistyötä jatkossakin (Karreinen – Halonen – Tennilä 2017, 53).

Osaston valitseminen vapaaehtoiselle on tärkeää, sillä kaikki osastot ovat erilaisia asiakkaiden ja asukkaiden sekä henkilökunnan osalta. Kysytään mielipide vapaaehtoiselta, mille osastolle hän haluaisi. Kuten Hartikainen 2009 toteaa, vapaaehtoisen tulisi tuntea itsensä tervetulleeksi ja arvostetuksi osastolla (Hartikainen 2009, 132). Henkilökunnan tulisi tietää mitä tarkoittaa, kun vapaaehtoinen tulee osastolle. Olen törmännyt tähän ongelmaan useamman kerran. Tämä ongelma johtaa turhiin harmituksiin ja mielenpahoituksiin. Learning café -menetelmällä saimme hyviä ideoita henkilökunnalta ongelman ratkaisemiseksi. He toivoivat vapaaehtoiskoordinaattorilta selkeää informointia vapaaehtoisesta ja hänen tehtävästään osastolla. He toivoivat myös vapaaehtoisille omia nimilappuja, jotta vapaaehtoiset voidaan tunnistaa ja heidät voidaan ohjeistaa eri tehtäviin.

Vapaaehtoisten rekrytointi vaatii paljon järjestelyitä ennen itse rekrytointia. Toiminta tarvitsee sitoutumista läpi koko organisaation ja ilmapiirin on tärkeä olla vastaanottavainen. (Kaila 2014, 7.) Learning caféssa tuli ehdotus siitä, että kun vapaaehtoisia rekrytoidaan, se voisi tapahtua osastolla ja osaston henkilökuntaa pääsisi mukaan rekrytoimaan vapaaehtoisia. Tämä olisi hyvä, sillä vapaaehtoisten haastattelussa tuli esille, se että vapaaehtoiset toivovat henkilökunnan ottavan heidät vastaan työkaverina ei ulkopuolisena. Vapaaehtoiset haluavat kuulua joukkoon. Se, että rekrytointi tapahtuisi osastolla ja hen-

kilökuntaa olisi siinä mukana toisi henkilökunnan ja vapaaehtoisen välille heti luottamusta ja turvaa. Kun perehdytys on riittävä ja aloitus turvallinen, aloittava vapaaehtoinen kokee olonsa tervetulleeksi ja saa vahvistusta motivaatiolleen. Vapaaehtoinen tarvitsee selkeän tiedon siitä, mihin tulla, sekä kuka mistäkin vastaa. Vapaaehtoisen vastaanottaminen on keskeistä toimintaa onnistumisen kannalta. Tärkeää on myös motivaatio ottaa vapaaehtoisia vastaan. (Kaila 2014, 26-27.)

Vapaaehtoisten haastattelussa nousi esille yksi ongelma, jota lähdimme heti kehittämään. Ongelma oli se, ettei moni vapaaehtoinen tuntenut itseensä tervetulleeksi osastolle. Karreisen ym. 2009 mukaan yksilöllinen kohtelu ja kannustus sitouttavat vapaaehtoistyöhön. Sitoutumista ja yhteenkuuluvuuden tunnetta tarvitsevat kaikki vapaaehtoistyötä tekevät sekä henkilökohtaista huomiointia. (Karreinen - Halonen - Tennilä 2017, 52.) Kaila taas kertoi, että henkilökunnan on hyvä tietää, miksi vapaaehtoisia on tulossa mukaan toimintaan. Arjen käytännöt on hyvä miettiä huolella kuntoon. Toimintaan on helppo tulla, kun kaikki toimii hyvin ja asiasta on tiedotettu henkilökuntaa. Hyvä suunnittelu on tärkeää. (Kaila 2014, 7.)

Tämä edellä mainittu ongelma johti siihen, että asia vietiin johtoryhmään ja sitä kautta osastonhoitajien kanssa sovittiin, että pidetään osastojen henkilökunnalle learning café -työpaja. Kokemuksesta voi kertoa, että learning café -menetelmä osoittautui hyväksi menetelmäksi, sieltä tuli hyviä kehittämisideoita ja henkilökunta sitoutui paremmin vapaaehtoistoimintaan, kun pääsivät itse vaikuttamaan vapaaehtoistyöhön.

Mennään vapaaehtoinen edellä, vapaaehtoiselle tulisi löytää aikaa aina kun hän sitä tarvitsee. Benchmarking-haastatelluissa tuli esille ongelma, joka tuli myös esille vapaaehtoisten haastattelussa sekä jonka itsekin olen kokenut. Ongelma on se, että suurin osa vapaaehtoistoimintaa hoitavista henkilöistä hoitaa vapaaehtoistoimintaa oman työ ohessa ja tämä valitettavasti näyttäytyy välillä negatiivisella tavalla vapaaehtoisille. Ongelma on se, ettei ole aikaa vapaaehtoisille silloin kun he sitä tarvitsevat ja vapaaehtoisten informointi jää välillä heikoksi. Vapaaehtoiset toivoivat haastattelussa, että heitä informoidaan säännöllisesti siitä, mitä Kivelän seniorikeskuksessa tapahtuu. Kuten opassa Onnistunut vapaaehtoistoiminta – Opas toiminnan kehittäjälle kerrotaan: Tarvitaan henkilö, joka koordinoi vapaaehtoistoimintaa ja vastaa kokonaisuudesta. Koordinaattori ei voi vastata kaikesta yksin, vaan tarvitaan myös muiden sitoutumista. On hyvä, jos koordinaattorilla olisi työpari, joka olisi apuna tarvittaessa. (Kaila 2014, 7.)



Vapaaehtoiset kertoivat myös haastattelussa, että vapaaehtoisille annettu vastuu, säännölliset tapaamiset, koulutukset ja säännöllinen informointi seniorikeskuksen tapahtumista motivoi ja sitouttaa vapaaehtoisia. Vapaaehtoiset toivoivat koulutusta muu muassa muistisairauksista ja apuvälineiden käytöstä. Tätä on lähdetty miettimään ja aikaa koulutukselle etsitään. Kuten Karreisen ym. 2017 mielestä vapaaehtoisten tulee antaa osallistua suunnitteluun, ei vaan toteutukseen (Karreinen – Halonen – Tennilä 2017, 53). Näin myös me ajatellamme Kivelän seniorikeskuksessa, eli koulutuksen suunnitteluun otetaan myös vapaaehtoiset mukaan. Koulutusta tulisi pitämään Kivelän seniorikeskuksen henkilökunta. Muistisairauksista tulisi kertomaan muistihoitaja ja apuvälineistä fyioterapeutti. Päätettiin yhdessä vapaaehtoisten kanssa, että pidetään säännöllisesti tapaamisia neljä kertaa vuodessa. Tämä oli vapaaehtoisten mielestä sopiva määrä.

Moni vapaaehtoinen on aktiivinen ja käy myös muualla tekemässä vapaaehtoistyötä, joten on tärkeää, että vapaaehtoisiin panostetaan kunnolla niin, että he sitoutuvat toimintaan. Kun vapaaehtoiset ovat tyytyväisiä ja sitoutuneita he houkuttelevat myös ystävänsä mukaan toimintaan. Näin on käynyt Kivelässä uusia vapaaehtoisia rekrytoidessa. Kuten Punainen Risti tuo asian esille oppaassaan: vapaaehtoisten motivointiin, koulutukseen ja jaksamiseen täytyy kiinnittää huomiota siinä missä työntekijöidenkin. Ihmiset tulevat vapaaehtoisiksi eri syistä. Useimmiten he kuitenkin odottavat mielekästä, hyvin organisoitua tekemistä. Kun heidän odotuksensa saavat vastakaikua, he sitoutuvat toimintaan. (Suomen Punainen Risti 2005, 9.)

Learning caféssa tuli ehdotus, että tehdään henkilökunnalle ohjeistus mitä tulee tehdä, kun vapaaehtoinen aloittaa osastolla ja tulee osastolle. Ehdotettiin myös, että joka osastolle pari vapaaehtoisvastaavaa, joille tiedotetaan säännöllisesti vapaaehtoistoiminnasta ja osaston vapaaehtoisista. Toivottiin myös, että vapaaehtoistoiminnan koordinaattori käy säännöllisesti osastojen aamupalavereissa kertomassa vapaaehtoistoiminnasta ja vapaaehtoisista. Learning caféssa tuli myös ehdotus, että tehdään myös vapaaehtoisille ohjeistus, mitä hänen tulee tietää ja tehdä kun aloittaa vapaaehtoisena osastolla. Jotta vapaaehtoistoiminta olisi mahdollisimman selkeä ja jotta sekä vapaaehtoiset että henkilökunta tietäisivät, minkälaiset periaatteet toimintaa ohjaavat, on hyvä kirjata ylös toiminnan pelisäännöt. Vapaaehtoiselle tulee myös kertoa hänen velvollisuutensa ja oikeutensa. (Kaila 2014, 15.)

Vapaaehtoisten haastattelussa tuli ehdotus, että henkilökunnalle järjestetään koulutusta vapaaehtoistoiminnasta, mukana olisi Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoisia kertomassa vapaaehtoistyöstään. Tämä voisi toteuttaa niin, että vapaaehtoiskoordinaattori kävisi jokaisella osastolla vapaaehtoisten kanssa kertomassa henkilökunnalle mitä vapaaehtoistyö tarkoittaa vapaaehtoisen silmin. Näin saataisi henkilökunta ja vapaaehtoiset samaan tilaan keskustelemaan mitä tulee ottaa huomioon, kun työskennellään yhdessä osastolla. Yksi tärkeä asia on se, että henkilökunta ymmärtää miksi vapaaehtoiset ovat osastolla ja se, että vapaaehtoiset ovat henkilökunnan avuksi, ei riesaksi. Henkilökunnalla ja vapaaehtoisilla on sama päämäärä asiakkaiden ja asukkaiden hyvinvointi. Hartikaisen tutkimuksen perusteella vapaaehtoisilla on merkityksellinen rooli vanhusten hoivaajana, aktivoijana, ystävinä ja omaisten korvikkeena. (Hartikainen 2009, 131.)

Näiden ehdotusten lisäksi 8 x 8 -työpajassa tuli esille vielä muutamia tärkeitä asioita ja kehittämisehdotuksia. Hyvä vastaanotto oli sellainen, joka pitäisi olla itsestään selvyyttä, vastaanottoa tulee kehittää. Vapaaehtoinen pitäisi ottaa aina vastaan positiivisesti tervetien ja toivottaen tervetulleeksi. Lisäksi pitäisi esitellä osasto, sen henkilökunta ja asiakkaat. Haastatteluissa tuli esille, että jos osastolla ei ole tervetullut vastaanotto niin, sinne ei kovin mielellään enää mennä. Motivaatiota on kahdenlaista sisäistä ja ulkoista. Sisäinen motivaatio liittyy arvoihin ja henkilökohtaiseen kasvuun (Kuuluvainen 2015, 45). Sitoutumista on myös kahdenlaista, Kuuluvainen kertoo, että voi olla sitoutunut toimintaan tai sitoutunut tiettyyn tehtävänkuvaan (Kuuluvainen 2015, 49).

Hyvä perehdytys ja ohjaus nousivat myös esille. Siihen liittyy edellä mainittu osastojen, henkilökunnan ja asiakkaiden esittely ja vielä lisäksi koko talon toiminta ja säännöt sekä perehdytys vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistyön onnistumisen tärkein ehto on mahdollisimman selkeät säännöt siitä, mitä vapaaehtoinen voi osastolla tehdä ammattilaisen rinnalla (Hartikainen 2009, 131). Määrätään osastolta henkilö, joka perehdyttää uuden vapaaehtoisen. Vapaaehtoisten arvostus, kiittäminen ja kehuminen olivat tärkeitä asioita, joita haluttiin toteutuvan enemmissä määrin. Oltiin sitä mieltä, että vapaaehtoisille pitäisi antaa positiivista palautetta säännöllisesti osastoilla henkilökunnan ja osastonhoitajan toimesta. Ehdotettiin myös, että annetaan vapaaehtoisille positiivista palautetta sosiaalisessa mediassa.

Vapaaehtoisten arvostukseen toivottiin sitä, että vapaaehtoisia kohdellaan saman arvoisesti henkilökunnan kanssa. Suunnitellaan yhdessä vapaaehtoisen kanssa hänen työ-

tehtävänsä, jotta hän saa itse olla vaikuttamassa osastoilla tehtävään vapaaehtoistyöhön. Näin osoitamme arvostusta vapaaehtoista kohtaan (Kuuluvainen 2015, 45). Keskustelimme 8 x 8 -työpajassa siitä, miten voidaan muistaa ja osoittaa kiitollisuutta ja arvostusta vapaaehtoisia kohtaan. Ehdotuksena oli vapaaehtoisten muistaminen kesäjuhlassa ja jouluna esimerkiksi kiitoksilla ja kukilla. Kehittämisehdotuksena tuli myös, että vapaaehtoisilla tulisi olla oikeus käyttää materiaaleja esimerkiksi askarteluun ja lainata esimerkiksi pelejä, kirjoja tai tablettia ja kaiutinta ryhmän ohjaukseen.

### Motivaatitimantti

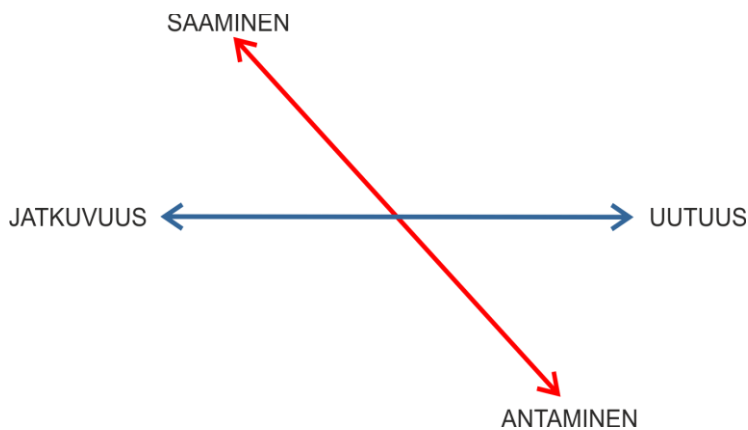
Raninen ym. kertoo kirjassaan, että timanttimallin kohdassa saaminen – antaminen tarkoittaa sitä, että ihmiset pitävät toimintaa antoisana ja kokevat sen lisäävän omaa hyvinvointiaan – ihmiset kokevat olevansa avuksi ja lisäävänsä muiden hyvinvointia (Raninen - Raninen - Toni - Tornaesus 2007, 9). Vapaaehtoisten haastatteluissa tuli hyvin vahvasti esille se, että he ovat tulleet tekemään vapaaehtoistyötä sen takia, että he voivat antaa asiakkaille ja asukkaille mukavan hetken ja tuoda heidän elämäänsä iloa. Itselleen he saavat siitä hyvän mielen ja tunteen, että on hyödyllinen. Vapaaehtoiset kertoivat, että paras palkka on, kun huomaa asiakkaan ja asukkaan nauttivan hetkestä.



Kuvio 8. Motivaatitimanttin osa (Yeung 2005)

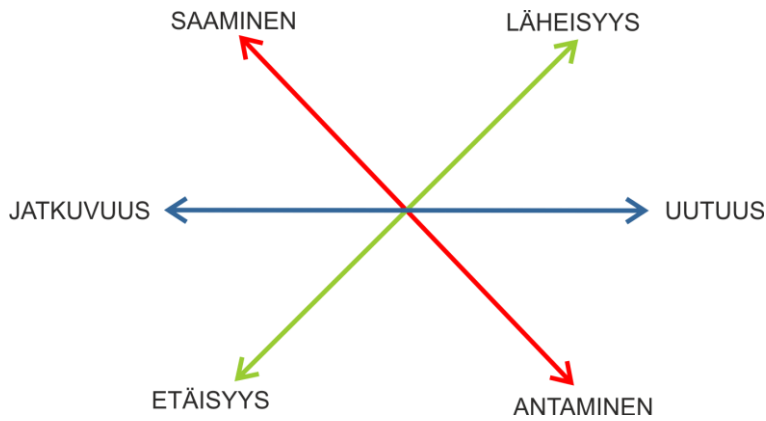
Raninen ym. kertoo kirjassaan, että timantti –mallin kohdassa jatkuvuus – uutuus tarkoittaa sitä, että toiminta tarjoaa ihmisille mahdollisuuden esimerkiksi jatkaa työssä opittujen taitojen käyttöä – tilaisuuden oppia uutta ja saada uusia haasteita (Raninen - Raninen -

Toni - Tornaeus 2007, 9). Haastatteluissa tuli esille juuri näitä asioita. Vapaaehtoiset kertoivat, että on ollut mukava saada käyttää omia taitoja hyväkseen vapaaehtoistyössä. Monelle vapaaehtoiselle vapaaehtoistyö on myös opettanut paljon uutta muun muassa apuvälineiden käyttöä, eri sairauksista ja miten kohdata henkilö, joka ei enää pysty kommunikoimaan puhumalla. Tämä tuo myös uusia haasteita vapaaehtoistyöhön, miten kommunikoida eri tavoin.



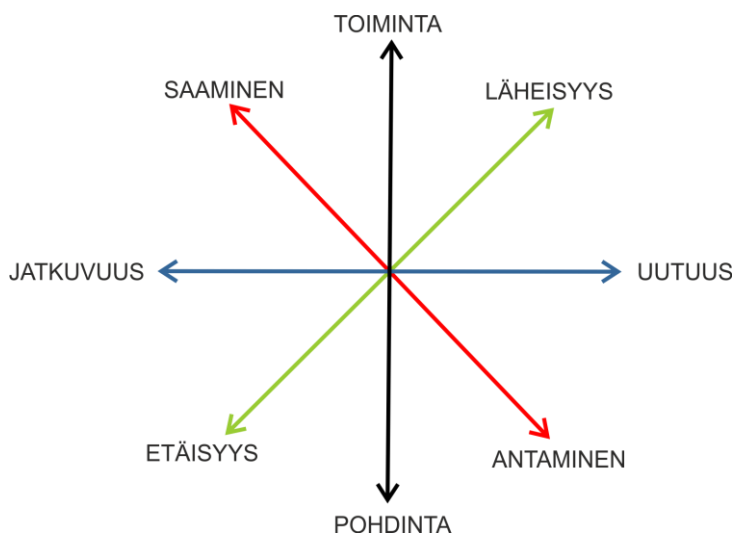
Kuvio 9. Motivaatiotimantin osa (Yeung 2005)

Raninen ym. kertoo kirjassaan timantti –mallin kohdan etäisyys –läheisyys tarkoittavan, että toimintaa pidetään sopivan epämuodollisena, epäsäännöllisenä ja ajankäytön kannalta joustavana – toiminta antaa ihmisille mahdollisuuden tuntea kuuluvansa ryhmään, keskustella muiden kanssa ja tutustua uusiin ihmisiin (Raninen - Raninen - Toni - Tornaeus 2007, 9). Tämä kohta toteutuu myös aika lailla, sillä haastattelussa nousi esille se, että on mukava tehdä vapaaehtoistyötä, koska työhön tulo on joustavaa, saa itse päättää milloin tulee osastolle tekemään vapaaehtoistyötä. Osa vapaaehtoisista toivoi, että vapaaehtoinen nähtäisi osana työyhteisöä. Tämä toteutuu muutamalla osastolla, ei valitettavasti kaikilla osastoilla. Vapaaehtoiset pääsevät tutustumaan osastoilla uusiin asiakaisiin ja asukkaisiin ja uusiin hoitajiin sekä vapaaehtoisten tapaamisissa uusiin vapaaehtoisiiin. Kivelän seniorikeskuksessa on kaksi pitkäaikaista vapaaehtoista, jotka ovat aina valmiita ottamaan uudet vapaaehtoiset mukaansa tutustumaan toimintaan ja osastoihin.



Kuvio 10. Motivaatiotimantin osa (Yeung 2005)

Raninen ym. kertoo kirjassaan kohdassa pohdinta – toiminta tarkoittavan, että toiminnassa voi pohtia omia arvojaan ja käydä arvokeskusteluja muiden kanssa – toiminta tarjoaa mahdollisuuden toteuttaa käytännössä arvoja ja tehdä jotain konkreettista (Raninen - Raninen - Toni - Tornaesus 2007, 9). Vapaaehtoisilta tuli toive haastattelussa, että vapaaehtoisten tapaamisia olisi säännöllisesti, jotta voisivat kertoa ja vaihtaa kokemuksiaan ja saada vertaistukea muilta vapaaehtoisilta. Tämä toive laitettiin heti käytäntöön. Sovimme, että tapaamme neljä kertaa vuodessa eli joka vuoden aikana kerran. Tämän vuoden ensimmäinen tapaaminen oli tammikuussa.



Kuvio 11. Motivaatiotimantti (Yeung 2005)

## 8 Pohdintaa

Kehittämistyö tavoitteena oli löytää keinoja, joilla saadaan rekrytoitua mahdollisimman paljon vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka pystyvät sitoutumaan säännölliseen osallistumiseen Kivelän seniorikeskuksessa. Lähestymistavaksi valikoitui tapaustutkimus. Aineiston hankinta oli monikanavaista: benchmarking, learning café, 8 x 8 -menetelmä ja puolistrukturoitu haastattelu. Kehittämistyö onnistui erityisen hyvin, saimme rekrytoitua 21 uutta vapaaehtoista reilun puolessa vuodessa.

Aloitin kehittämistyön tutustumalla Kampin palvelukeskuksen, Kinaporin seniorikeskuksen, Töölön seniorikeskuksen, Riistavuoren seniorikeskuksen ja Seniorisäätiön Mariankodin toimintaan. Haastattelin kaikkien talojen vapaaehtoistoimintaa hoitavia henkilöitä. Näistä haastatteluista selvisi se, ettei näissä paikoissa tehdä mitään sen ihmeellisempiä asioita vapaaehtoisten rekrytoinnin suhteen, kun Kivelän seniorikeskus. Tämä tieto oli helpottava ja myös hämmentävä, koska heillä oli paljon vapaaehtoisia, muuta Kivelässä ei. Tätä lähdin pohtimaan ja selvittämään, mistä tämä johtui.

Seuraava tärkeä ja merkittävä vaihe oli, kun haastattelin Kivelän seniorikeskuksen senhetkisiä vapaaehtoisia. Haastatteluista nousi esille useita tärkeitä asioita. Yksi iso ongelma tuli esille, joka piti ratkaista. Ongelmana oli se, että uudet vapaaehtoiset kokivat, etteivät he ole tervetulleita osastoille. Keskustelin asiasta ylihoitajan kanssa ja minut kutsuttiin johtoryhmään kertomaan tästä ongelmasta. Kerroin ongelman ja ehdotin, että voisin mennä pitämään osastojen henkilökunnalle learning café -työpaja, jossa henkilökunta pääsee kertomaan mielipiteensä ja pääsevät kehittämään vapaaehtoistyötä. Sovimme osastonhoitajien kanssa, milloin voin mennä pitämään learning cafén osastoille. Toteutin learning cafén kolmella osastolla kehittämistyötä varten ja toteutan neljälle muulle osastolle learning cafén kevään 2020 aikana. Tämä vaihe oli kehittämistyön osalta tärkein vaihe, sain kehittämistyölle selkeän ajatuksen ja suunnan.

Yllättävä asia oli se, kun lähtötilanteessa oli viisi vapaaehtoista, oli reilu puolen vuoden päästä jo päästy tavoitteeseen ja saatu 21 uutta vapaaehtoista. Uskon, että panostaminen vapaaehtoistoimintaan ja sen kehittämiseen, positiivinen asenne ja yhdessä tekeminen on tuottanut tämän tuloksen. Hyvä yhteistyö Suomen Punaisen Ristin, Helsingin aikuisopiston ja seurakunnan kanssa on vaikuttanut paljon tulokseen. Suomen Punaisen ristin kanssa meillä oli vuoden aika kaksi ystäväkurssia Kivelän luentosalissa, joissa olin mukana kertomassa Kivelän vapaaehtoistoiminnasta ja esittelin Kivelän seniorikeskusta.

Näistä ystäväkursseista saimme yhteensä neljä uutta vapaaehtoista. Helsingin aikuisopiston ja Suomen Punaisen Ristin kanssa meillä oli yhteinen tapaaminen, jossa mietimme miten, saisimme maahanmuuttajataustaiset opiskelijat mukaan vapaaehtoistoimintaa. Tämä tuotti myös tuloksia, saimme kaksi maahanmuuttajaopiskelijaa mukaan Kivelän vapaaehtoistoimintaan. Seurakunnan kanssa meillä on vahva yhteistyö Kivelän sairaalapastorin kautta. Seurakunnan kautta Kivelässä on kaksi vapaaehtoista. Kivelän seniorikeskuksen omat pitkäaikaiset vapaaehtoiset ovat myös olleet suuresti vaikuttamassa uusien vapaaehtoisten rekrytoimiseen. Suuri merkitys on sillä, että sain panostaa työaikaani vapaaehtoistyön kehittämiseen. Positiivinen asenne ja innostukseni kehittämistyötä kohtaan vaikutti työn onnistumiseen. Kehitystyö tuotti paljon uusia vapaaehtoisia ja sen, että vapaaehtoistyöhön käytetään Kivelän seniorikeskuksessa enemmän aikaa, ollaan vapaaehtoisten saatavilla. Positiivista on se, että saatiin osastojen henkilökunta mukaan kehittämään vapaaehtoistoimintaa.

Yllättävää oli, että vapaaehtoisia ei ollutkaan niin vaikea saada rekrytoitua, mutta heidän motivointinsa ja sitouttamisensa on oma kehittämiskohteensa. Tämä voisi olla seuraava vapaaehtoistoiminnan kehittämistyön kohde sekä vapaaehtoisuustoiminnan tulevaisuuden näkymät ”Miltä vapaaehtoistoiminta näyttää Kivelän seniorikeskuksessa tulevaisuudessa”.

Sain kehittämistyön aikana paljon uusia kontakteja ja yhteistyökumppaneita. Tämä kehittämistyö on avannut silmäni, kuinka tärkeää on hoitaa vapaaehtoistoiminta hyvin ja järjestelmällisesti. Tärkein oppi oli se, että vapaaehtoisille tulee antaa aikaa ja kuunnella heitä, heille tulee löytää mieleinen työtehtävä ja antaa vastuuta ja ottaa mukaan suunnitteluun. Nämä asiat motivoivat ja sitouttaa vapaaehtoisen. Vapaaehtoiset tarvitsevat tukea ja kannustusta.

Kivelän seniorikeskuksessa on nyt päästy hyvään vauhtiin ja hyviin saavutuksiin vapaaehtoistoiminnassa. Kivelässä tullaan panostamaan jatkossakin vapaaehtoisuustoimintaan ja sen kehittämiseen. Tärkeä työn tulos oli, että osastot saatiin mukaan suunnittelemaan ja kehittämään vapaaehtoistoimintaa. Tämä kulttuuriohjaajan, osastojen ja vapaaehtoisten kanssa hyvin lähtenyt yhteistyötä jatketaan samalla mallilla tulevaisuutta kohti. Tälle kehittämistyölle oli selkeästi tilausta. Helsingin kaupungin muut seniorikeskukset tai seniorikeskukset mistä päin Suomea vain, voisivat käyttää tätä kehittämistyötä apunaan vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä.

Tämän kehittämistyön aikana olen oppinut katsomaan vapaaehtoistoimintaa kolmesta eri näkökulmasta; omasta, henkilökunnan ja vapaaehtoisten. Ja huomannut sen miten paljon vapaaehtoistoimintaan menee työaikaa ja kuinka tärkeää on antaa aikaa ja kuunnella vapaaehtoisia. Vapaaehtoisten oikean työtehtävän löytäminen ja oikean osaston löytäminen on myös erityisen tärkeätä, kun saa tehdä mielekästä työtä, se motivoi ja sitouttaa. Kivelän seniorikeskuksessa minä kulttuuriohjaajana olen linkki henkilökunnan ja vapaaehtoisten välillä.

Tätä kirjoittaessa mietityttää ja huolestuttaa miten koronaviruspandemia vaikuttaa tähän hyvin alkaneeseen kehittämistyöhön, koska seniorikeskuksiin eivät ulkopuoliset saa nyt tulla. Uskon, että joudumme tekemään kovin töitä, että saamme vapaaehtoiset taas aktivoitumaan, kun pandemia on ohi. Meneekö siihen viikkoja vai jopa kuukausia, se jää nähtäväksi. Nyt teen kaikkeni, että saan pidettyä vanhat ja uudet vapaaehtoiset mukana toiminnassa. Lähetän heille säännöllisesti väliaikatieta missä mennään. Kun koronaviruspandemia on ohi, otan yhteyttä jokaiseen vapaaehtoiseen henkilökohtaisesti ja näin yritän varmistaa, että he jatkavat Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoisina.



## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet:

Hartikainen, Anne. 2009. Vapaaehtoiset vuodeosastolla – Etnografinen tutkimus vanhusten ja vapaaehtoisten kohtaamisesta. Helsinki. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Helsingin Seniorisäätiö 2020. Helsinki. Saatavuus <https://www.seniorisaatio.fi/> Luettu 24.3.2020.

Kaila, Katja. 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta – Opas toiminnan kehittäjälle. Helsinki. Vapaaehtoistyö yhteishyödyllisessä yhteisössä (VETY) -hanke.

Kampin palvelukeskus 2020. Helsingin kaupunki. Saatavuus <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/kamppi-pake> Luettu 24.3.2020.

Karreinen, Lari – Halonen, Maria – Tennilä, 2017. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. Helsinki. VISIO.

Kinaporin seniorikeskus 2020. Helsingin kaupunki. Saatavuus <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/kinaporin-seniorikeskus> Luettu 24.3.2020.

Kivelän seniorikeskus 2020. Helsingin kaupunki. Saatavuus <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/kivelan-seniorikeskus> Luettu 24.3.2020.

Kuuluvainen, Sanna. 2015. Vapaaehtoistyön johtaminen. Helsinki. Sivistysliitto Kansalaisfoorumi SKAF ry.

Martela, Frank & Jarenko, Karoliina. 2015. Draivi -Voiko sisäistä motivaatiota johtaa. Helsinki. Talentum.

Martela, Frank & Jarenko, Karoliina. 2017. Itseohjautuvuus – Miten organisotua tulevaisuudessa?. Helsinki. Alma Talent.

Nylund, Marianne & Yeung Anne Birgitta. 2005. Vapaaehtoistoiminta, anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä. Gummer Kirjapaino Oy.

Ojasalo, Katri – Moilanen, Teemu – Ritalahti, Jarmo. 2009. Kehittämistyön menetelmät uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. WSOYpro Oy.

Oppimiskahvila (Learning café) 2015. Wikipedia. Saatavuus <https://fi.wikipedia.org/wiki/Oppimiskahvila> Luettu 9.11.2019.

Punainen Risti. 2005. Välittäjä vapaaehtoistoiminnan malli, Käsikirja nro 03/04 sarjasta Mahdollisuuksien työpaikka. Helsinki. Engel-Yhtymä. Net Effect. Opintotoiminnan Keskusliitto. Suomi-Somalia seura.

Raninen, Anna – Raninen, Tarja – Toni, Ilpo - Tormaeus, Göran. 2007. Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Riistavuoren seniorikeskus 2020. Helsingin kaupunki. Saatavuus <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/riistavuoren-seniorikeskus> Luettu 24.3.2020.

Tulikallio, Tea & Malinen, Heikki. 2009. Vapaaehtoistoiminta - hyvin organisoituna valtava voimavara, Helsinki. Helsingin kaupungin virasto.

Töölön seniorikeskus 2020. Helsinki. Saatavuus <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/toolon-seniorikeskus> Luettu 24.3.2020.

Yeung, Anne Birgitta, 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa – Ihanteita vai todellisuutta? Helsinki. Sosiaali ja terveystyöjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry.

## AINEISTO

### **Seminaarit:**

Karreinen, Lari. ratkaisukeskeinen fasilitaattori ja kouluttaja. Livestream web-seminaari Vapaaehtoisten tehtävien paketointi. Kansalaisareena 29.1.2020

### **Haastattelut:**

Sjöholm, Kaisa 2019. Vapaaehtoistoiminnan ohjaaja. Helsingin kaupunki. Kampin palvelukeskus. Helsinki. 13.9.2019

Mustonen, Eija 2019. Vapaaehtoistoiminnan ohjaaja. Helsingin kaupunki. Kinaporin seniorikeskus. Helsinki. 15.8.2019

Raitio, Jukka 2019. Vastaava ohjaaja. Helsingin kaupunki. Riistavuoren seniorikeskus. Helsinki. 15.8.2019

Ohvo, Anna-Maija 2019. Ohjaaja. Helsingin kaupunki. Töölön seniorikeskus. Helsinki. 27.8.2019

Kaurila, Matleena 2020. Vapaaehtoistyön suunnittelija. Seniorisäätiö. Helsinki. 12.3.2020

### **Työpajat:**

8 x 8 -työpaja 2020. Kaurinkoski, Kaarle, fysioterapeutti; Hänninen Petra, fysioterapeutti; Kauppinen Heidi, toimintaterapeutti; Juvonen Anu, sosiaaliohjaaja ja Vaziri Amanda, sosiaaliohjaaja. Kivelän seniorikeskus. 17.3.2020.

Learning café -työpaja 2020. Osallistujia 12 henkilöä eri ammattikunnista; lähihoitajia, sairaanhoitajia, osastonhoitajia, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sosiaaliohjaaja. Osasto 1. Kivelän seniorikeskus. 17.1.2020.

Learning café -työpaja 2020. Osallistujia 11 henkilöä eri ammattikunnista; lähihoitajia, sairaanhoitajia, osastonhoitajia, fysioterapeutti, toimintaterapeutti ja sosiaaliohjaaja. Osasto 5. Kivelän seniorikeskus. 21.1.2020.

Learning café -työpaja 2020. Osallistujia 6 henkilöä eri ammattikunnista; lähihoitajia, sairaanhoitajia ja osastonhoitajia. Osasto 14. Kivelän seniorikeskus. 22.1.2020.

**BENCHMARKING-KYSYMYKSET**

1. Käykö teillä vapaaehtoisia, kuinka monta?
2. Käyvätkö vapaaehtoiset säännöllisesti?
3. Ovatko vapaaehtoiset sitoutuneet?
4. Miten sitoutatte vapaaehtoiset?
5. Mistä päin vapaaehtoiset tulevat? Ovatko he lähialueelta vai kauempaa?
6. Käyvätkö he muualla tekemässä vapaaehtoistyötä?
7. Onko kaikkien vapaaehtoisten kanssaan tehty sopimus?
8. Miten vapaaehtoiset tulevat teille?
9. Onko teillä rekryointitilaisuuksia?
10. Kuka teillä koordinoi vapaaehtoistoimintaa?
11. Järjestetäänkö vapaaehtoisille tilaisuuksia tai palavereja? Kuinka usein?
12. Huomioidaanko tai palkitaanko teillä vapaaehtoisia?
13. Minkälaisia vapaaehtoisia teillä on?
14. Kuinka kauan vapaaehtoiset ovat olleet teillä?
15. Minkälainen vaihtuvuus vapaaehtoisissa on?
16. Minkälaisia tehtäviä ja rooleja vapaaehtoisilla on?
17. Minkälainen on hyvä vapaaehtoistoiminta? Onko teillä sellainen?

**PUOLISTRUKTUROIDUN HAASTATTELUN KYSYMYKSET**

1. Kuinka kauan olet ollut vapaaehtoisena Kivelän seniorikeskuksessa?
2. Mikä sai sinut lähtemään vapaaehtoistyöhön?
3. Käytkö tekemässä vapaaehtoistyötä myös muualla kuin Kivelässä?
4. Miten paikat ovat valikoituneet?
5. Minkälainen olisi vapaaehtoisen unelmien ”työpaikka”?
6. Onko sinut otettu hyvin vastaan, esitelty talo ja ohjattu työhön?
7. Miten vapaaehtoiisiin suhtaudutaan osastoilla?
8. Mitä pitää ottaa huomioon uusien vapaaehtoisten rekrytoinnissa?
9. Onko vapaaehtoisten kanssa tarpeeksi tapaamisia?
10. Kuullaanko vapaaehtoisia tarpeeksi?
11. Minkälainen on hyvä vapaaehtoistyö?
12. Mikä saa sinut sitoutumaan vapaaehtoistyöhön ja paikkaan, jossa sitä teet?
13. Mitä toiveita sinulla on Kivelän seniorikeskuksen vapaaehtoistoimintaa hoitavalle henkilölle?