



Vapaaehtoistyö, ulkoliikunta  
ja vanhusten hyvinvointi



# Hyvinvointia eläkeikäisille ihmisille laadukkaalla vapaaehtoistyöllä

Sini Honkala, Taina Rantanen

# 1. Lukijalle

Laadukkaan vapaaehtoistoiminnan tärkeimpiä piirteitä ovat asiakaslähtöisyys ja yhteisen hyvän toteutuminen. Näiden saavuttamiseksi tarvitaan henkilö, joka on vastuussa toiminnan järjestämisestä, jonkinlaiset toimitilat, ammattitaitoa vapaaehtoistyön järjestämisessä sekä tietoa vapaaehtoistyön kysynnästä.

Tässä julkaisussa kuvataan, mitä pitää ottaa huomioon, kun tavoitteena on järjestää vapaaehtoistoimintaa laadukkaasti. Kirjoitus perustuu tieteellisiin tutkimuksiin, asiantuntijoiden lausuntoihin sekä omiin kokemuksiin Tutkimus- ja kehittämiskeskus GeroCenterin ja Jyväskylän yliopiston yhteisen "Vapaaehtoistyö, Ulkoliikunta ja Vanhusten hyvinvointi – VAU" – hankkeessa. Kirjoitusprosessia on ohjannut ryhmä, johon kuuluivat johtajaylilääkäri Pia Laukkanen Keski-Suomen sairaskotisäätiöstä, liikuntasuunnittelija Sirkka Kannas Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta, ympärivuorokautisen hoidon johtaja Kristiina Hellsten Turun kaupungin vanhustaloudesta, tutkijatohtori Mikaela von Bonsdorff Jyväskylän yliopistosta sekä Jyväskylän kaupungin vapaaehtoistyön koordinaattori Sari Välimäki. Ohjausryhmä kokoontui yhteensä viisi kertaa.

Julkaisu on tarkoitettu toiminnan tueksi kaikille henkilöille ja yhteisöille, jotka osallistuvat iäkkäiden ihmisten vapaaehtoistoiminnan järjestämiseen.

Sini Honkala  
Tutkimus- ja kehittämiskeskus  
GeroCenter

Taina Rantanen  
Gerontologian tutkimuskeskus  
Jyväskylän yliopisto

# Sisältö

1.	Lukijalle .....	2
2.	Johdanto .....	4
3.	Vapaaehtoistyön laatu .....	5
3.1.	Asiakaslähtöisyys .....	5
3.2.	Luottamuksellisuus .....	6
3.3.	Työnohjaus .....	7
3.4.	Vapaaehtoistyön etiikka .....	7
4.	Vapaaehtoistyön laadunhallinnan periaatteet .....	8
4.1.	Asiakaslähtöisen toimintatavan varmistaminen .....	8
4.2.	Järjestelmällinen johtamistapa .....	9
4.3.	Prosessimainen toimintamalli .....	9
4.4.	Jatkuva parantaminen .....	
5.	Vapaaehtoistyön laadunhallintajärjestelmä .....	11
5.1.	Vapaaehtoistyön toiminnan tasot .....	11
5.2.	Vapaaehtoistoiminnan prosessit .....	12
6.	Arviointi ja kehittäminen .....	19
7.	Turvallisuus ja riskinhallinta .....	21
7.1.	Vakuuttaminen ja oikeusturva .....	21
7.2.	Riskinhallinta .....	21
	Taustakirjallisuus	
	Muuta suositeltavaa luettavaa	
	Lomakkeita ja muita vapaaehtoistoiminnan esimerkkejä	

## 2 Johdanto

Vapaaehtoistyö on toimintaa, jota tehdään yhteiseksi hyväksi tai toisten ihmisten auttamiseksi ja josta ei makseta rahallista palkkaa. Vapaaehtoistyön palkitsevuus tulee työn sisällöstä, tarkoituksesta ja siitä, että tuntee tekevänsä jotain hyödyllistä. Vapaaehtoistyön kysyntä syntyy siitä, kun joillain henkilöillä on halu auttaa ja toisilla avun tarve. Kun nämä kaksi saatetaan yhteen, yhteinen hyvä toteutuu. Vapaaehtoistyön avulla voidaan tuottaa hyvinvointia sekä vapaaehtoistyöntekijöille että avun saajille.

Monet eläkkeelle jääneet henkilöt kiinnostuvat vapaaehtoistyön tekemisestä. Heidän tietonsa, taitonsa ja elämäntaitonsa ovat vapaaehtoistyössä arvokas voimavara. Vapaaehtoistyön tekeminen ylläpitää aktiivisuutta ja terveyttä ja edistää hyvinvointia.

län karttuessa moni joutuu kohtaamaan heikentyneen terveyden seuraukset. Ulkona liikkumisen vaikeutuminen on ensimmäisiä toimintakyvyn heikkenemisen seurauksia ja elämänlaatua uhkaavia tekijöitä. Kun ulkona liikkuminen vaikeutuu, elinpiiri supistuu, tapahtumat vähenevät ja vanhus saattaa eristäytyä ja syrjäytyä yhteiskunnasta. Ulkona liikkumista tukemalla pystytään todennäköisesti pidentämään laadukasta itsenäistä elämää ja mahdollisesti lykkäämään ympärivuorokautisen hoidon tarvetta. Liikkuminen ulkona on paljon muutakin kuin liikkeeseen tarvittava lihassuoritus. Ulkona liikkuminen on asioiden hoitamisen, harrastusten, vierailujen sekä kulttuuritilaisuuksissa ja kokouksissa käymisen edellytys. Monet yksin asu-

vista toimintakyvyltään heikentyneistä vanhuksista haluaisivat hoitaa omia asioitaan, osallistua ja olla aktiivisia, mutta eivät omin voimin siihen kykene. Aktiivisuuden ja elämänsisällön lisäämiseksi tarvitaan tukea. Joskus yhdenkin asian korjaaminen saa monta muuta asiaa parantamaan.

Vapaaehtoistyöntekijä voi tukea vanhuksen ulkona liikkumista. Vapaaehtoistyöntekijän antama apu kompensoi avun saajan heikentyneitä toimintakykyä ja näin parantaa hänen osallistumismahdollisuuksiaan. Vapaaehtoistoiminnan kautta ikääntyneet ihmiset voivat olla paitsi avun saajia myös avun antajia. Tekeminen ja toimiminen luovat vuorovaikutusta ihmisten kesken luonnollisella tavalla ja kääntävät huomion pois ikävistä asioista.

Vapaaehtoistyön hyvän laadun tunnusmerkki on, että sekä vapaaehtoistyöntekijän työlleen asettamat odotukset että avun saajan vapaaehtoistyöntekijän toiminnalle asettamat odotukset toteutuvat. Vapaaehtoistyössä hyvä laatu tarkoittaa vapaaehtoistyötä tekevien ja apua saavien henkilöiden tarpeiden ja odotusten täyttämistä voimavaroja järkevästi käyttäen.

Vapaaehtoistyön ohjaaminen ja koordinaatio vanhusten parissa on ammattimaista työtä, joka edellyttää ammattitaitoa ja asiantuntemusta sekä vanhustyöstä että vapaaehtoistyöstä. Vapaaehtoistyö, ulkoliikunta ja vanhusten hyvinvointi (VAU) -hankkeen tavoitteena on ollut järjestää liikuntakyvyn ongelmista kärsiville yksin omassa asun-

nossa asuville vanhuksille heidän mielenkiintonsa mukaan tukea kodin seinien ulkopuolella tapahtuvaan asiointiin, liikuntaan tai virkistystoimintaan. Tässä oppaassa kuvataan VAU-hankkeen kokemuksiin pohjautuen, mitä tulee ottaa huomioon, kun tavoitteena on järjestää vapaaehtoistyötä iäkkään väestön keskuudessa laadukkaasti. Toivomme, että kokemuksistamme on hyötyä henkilöille ja yhteisöille, jotka osallistuvat iäkkäille ihmisille suunnatun vapaaehtoistoiminnan suunnitteluun, järjestämiseen ja ohjaamiseen sekä vapaaehtoistyön mahdollisille tilaajille, kuten kuntoutuskodeille, pitkäaikaishoidon yksiköille, kotihoitoa järjestäville yksiköille sekä omaisille ja iäkkäille ihmisille itselleen.

## 3 Vapaaehtoistyön laatu

Toisten ihmisten avustamiseksi tehtävässä vapaaehtoistyössä hyvää laatua kuvaa se, että yhteinen hyvä toteutuu. Tällöin sekä vapaaehtoistyöntekijän työlleen asettamat odotukset että avunsaajan vapaaehtoistyöntekijän toiminnalle asettamat odotukset toteutuvat. ***Vapaaehtoistyössä hyvä laatu tarkoittaa vapaaehtoistyötä tekevien ja apua saavien henkilöiden tarpeiden ja odotusten täyttämistä kaikkien voimavaroja järkevästi käyttäen ja sitä, että yhteinen hyvä toteutuu.***

Vapaaehtoistyö kartuttaa sosiaalista pääomaa ja yhteisöllisyyttä ja lisää turvallisuutta ja viihtyvyyttä. Vapaaehtois-

työn palkitsevuus tulee työn sisällöstä, tarkoituksesta ja siitä, että tuntee tekevänsä jotain hyödyllistä. Vapaaehtoistyötä voi tehdä iästä ja asuinpaikasta riippumatta kykyjensä, aikataulunsa ja voimavarojensa mukaan. Monet eläkeelle jääneet henkilöt kiinnostuvat vapaaehtoistyön tekemisestä. Heidän tietonsa, taitonsa ja elämäkokemuksensa ovat vapaaehtoistyössä arvokas voimavara. On tärkeää olla ali- tai yliarvioimatta ikääntyvän vapaaehtoistyöntekijän voimavaroja, jotta voi miettiä, minkälaisia tehtäviä vapaaehtoistyöntekijä voi tehdä. Lisäksi pitää arvioida, hyötyykö ikääntynyt avunsaaja vapaaehtoistyöntekijän avusta, vai tarvitseeko hän ammatillista apua. Vapaaehtoistyön avulla voidaan tuottaa hyvinvointia sekä vapaaehtoistyöntekijöille että avunsaajille.

### 3.1 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys tarkoittaa sitä, että palvelu tai tuote pyritään tekemään mahdollisimman paljon asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, se on myös laadukkaan vapaaehtoistoiminnan tärkein tunnusmerkki. Odotusten ja tarpeiden selvittämisessä ensimmäinen askel on vakuuttua siitä, että vapaaehtoistyön järjestämiselle on kysyntää ja kartoittaa, keitä asiakkaat ovat. Vapaaehtoistyössä asiakkaita ovat vapaaehtoistyöntekijät, avunsaajat sekä heidän omaisensa ja mahdollisesti myös virallinen palvelujärjestelmä sekä muut yhteistyökumppanit. Vapaaehtoistyövoiman saatavuus

paranee suurten ikäluokkien eläköityessä, koska monet heistä etsivät itselleen mielekästä ja hyödyllistä tekemistä. Väestön ikääntyminen tuo mukanaan myös uusia haavoittuvuuksia, joista virallinen palvelujärjestelmä ei ole vastuussa, mutta joihin vapaaehtoistyöllä voidaan puuttua.

Vanhusten parissa tehtävässä vapaaehtoistyössä asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että sekä vapaaehtoistyöntekijän että avun saajan kyvyt, tarpeet ja odotukset otetaan huomioon. Vapaaehtoistyöntekijäksi ryhtymistä harkitsevan henkilön odotukset tehtävälleen voivat olla selkiytymättömiä. Odotukset perustuvat esimerkiksi tiedotusvälineiden ja tuttavien kertomusten pohjalta muodostuneisiin ennakkokäsityksiin. Kun omaa kokemusta vapaaehtoistyöstä on karttunut, odotukset täsmentyvät ja saattavat muuttua. Myös koulutus ja vapaaehtoistyösopimus selkiyttävät odotuksia. Avun saajan odotukset vapaaehtoistyölle voivat olla jäsentymättömiä ja tarpeita voi olla paljon ja ne voivat olla monentasoisia. Joskus apua tarvitsevilla henkilöillä ei ole minkäänlaisia odotuksia, koska he eivät pysty kuvittelemaan muutosta nykyiseen elämäntilanteeseensa. Kummassakin tapauksessa on tärkeää kertoa selkeästi, mitkä ovat saatavilla olevan vapaaehtoistyön tavoitteet ja kuinka avun saajan omat toiveet otetaan huomioon. Odotukset selkiytyvät keskustelussa vapaaehtoistyön järjestäjän ja vapaaehtoistyöntekijän kanssa sekä oman kokemuksen karttuessa.

Vapaaehtoistyötehtävien selkeä kuvaus ja jaksottaminen edistävät odotusten

täyttymistä. Sekä vapaaehtoistyöntekijän että avunsaajan on syytä olla perillä tehtävän työn sisällöstä, aikataulusta ja kestosta. Nämä asiat kannattaa kirjata ja laatia vapaaehtoistyösopimus. Hyviä malleja vapaaehtoistyösopimuksista löytyy KansalaisAreena ry:n sivuilta, <http://www.kansalaisareena.fi/tyokalupakki/>. Kun tekee määräaikaisen vapaaehtoistyösopimuksen, sitoutuminen helpottuu. Määräaikaisuuteen liittyy myös vapaaehtoistoiminnan lopettamisen helpottuminen. Myös avustettavan henkilön tulee tietää, minkälaisesta ajanjaksoista toiminnassa on kysymys.

### 3.2. Luottamuksellisuus

Luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että tiedot ovat vain niihin oikeutettujen henkilöiden käytössä. Jos salaiseksi luokiteltu tieto joutuu sellaisen henkilön käsiin, jolla siihen ei ole oikeutta, tiedon luottamuksellisuus on menetetty. Luottamuksellisuus on tärkein tietoturvan peruspilari.

Vapaaehtoistyö on luottamuksellista. Kotipalvelun ja palvelutalojen henkilökunnan kanssa tehtävässä yhteistyössä luottamuksellisuuden turvaaminen on tärkeää. Vapaaehtoistyöntekijöistä vastuussa oleva ohjaaja voi olla osa vanhuksen hoitotiimiä, jolloin hänet otetaan mukaan hoitotiimin työskentelyyn siltä osin kuin päätöksillä on vaikutusta vapaaehtoistyön kautta saatavaan apuun.

Vapaaehtoistyöntekijän ei tule kertoa avustettavan henkilönsä asioista ulkopuolisille henkilöille. Poikkeuksena on vapaaehtoistyön ohjaaja, jolle vapaaehtoistyöntekijä voi kertoa avustettavan henkilön ongelmista. Vapaaehtoistyöntekijän ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin suhdetta voidaan verrata hoitotiimiin, jossa vapaaehtoistyössä esiin nousseita asioita voidaan käsitellä. Tietosuoja-valtuutetun toimistosta saadun tiedon mukaan koordinaattori voi kertoa asioista kolmannelle osapuolelle ainoastaan silloin, jos kysymyksessä on lain mukaan rangaistava rikos. Muissa vapaaehtoistyön ongelmia käsittelevissä tilanteissa, esimerkiksi työnohjauksessa, asiat keskustellaan anonyymeinä. Silloin puhutaan asioista, ei henkilöistä.

### 3.3. Työnohjaus

Työnohjaus on vakiintunut käsite toiminnalle, jossa tarkastelukulmana on ihmisten tekemä työ ja ohjattava työntekijänä – toisarvoista on tehdäänkö sitä palkkatyönä vai ilman palkkaa. Työnohjaus on järjestelmällistä ja tavoitteellista toimintaa, jonka tavoitteena on työidentiteetin vahvistuminen ja työssä selviytyminen. Työnohjaus on kokemukseen perustuva oppimisprosessi, jonka tavoitteena on itsearviointin avulla kehittyä omassa tehtävässä. Työnohjauksessa vapaaehtoistyöntekijä palauttaa mieleensä kokemuksensa siihen liittyvine tunteineen ja arvioi kokemustaan uudelleen työnoh-

jausryhmän kanssa. Vapaaehtoistyöntekijöiden työnohjauksessa keskeistä on puhuminen, kuunteleminen ja päällimmäisten kokemusten ja niihin liittyvien tunteiden purkaminen. Vanhusten parissa toimiville vapaaehtoistyöntekijöille tulisi järjestää työnohjausta, joka mahdollistaa tapahtumien ja tunteiden jakamisen vertaisten kanssa.

### 3.4. Vapaaehtoistyön etiikka

Etiikassa on keskeistä pohtia, mikä on oikein ja mikä on väärin. Hyvän tekemistä ja pahan välttämistä on syytä pohtia toiminnassa, jolla haetaan hyvää jollekin toiselle ihmiselle. Tällöin joudutaan miettimään, mikä todellakin on parasta avustettavalle henkilölle. Omaisten, vapaaehtoistyöntekijän ja vanhuksen itsensä näkemykset saattavat erota toisistaan. Vapaaehtoistyön avulla pyritään edistämään inhimillisyyden ja tasa-arvon toteutumista. Tasa-arvolla tarkoitetaan ihmisten yhtäläistä arvoa yksilöinä ja yhteiskunnan jäseninä. Auttaessaan vanhusta liikkumaan asuntonsa ulkopuolella, asioimaan ja käymään erilaisissa tilaisuuksissa vapaaehtoistyöntekijä edistää tasa-arvon toteutumista ja vanhuksen itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan ihmisen oikeutta määrätä itseensä liittyvistä asioista ja päättää oman elämänsä kulusta sekä vastata päätösten seurauksista.

Suurimmalla osalla vapaaehtoistyöntekijöistä on pyrkimys auttaa muita, saa-

da lisää sisältöä omaan elämäänsä ja tuottaa siten molemminpuolista iloa, kokeilla uusia asioita ja kuulua ryhmään. Joissakin tapauksissa vapaaehtoistyön motiivi voi kuitenkin olla erilainen. Vapaaehtoistyöntekijä saattaa hakea apua omaan elämäntilanteeseensa. Tällaisen henkilön ohjaaminen oikeantyyppiseen toimintaan on tärkeää.

Yksi vapaaehtoistyön eettisistä peruselementeistä on vapaaehtoisuus. Ajatus vapaaehtoisuudesta liitetään yleensä vapaaehtoistyöntekijänä toimimiseen, mutta myös avun vastaanottaminen on vapaaehtoista. Eettisesti kestäväan vapaaehtoisuuteen sisältyy aina myös vapaaehtoistyön tekemisen tai avun vastaanottamisen arvokkaan lopettamisen mahdollistaminen.

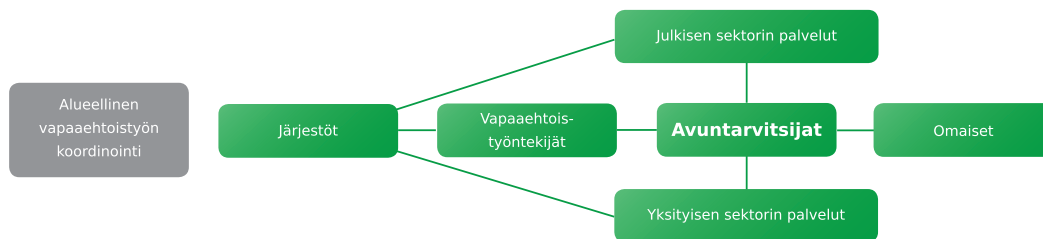
## 4. Vapaaehtoistyön laadunhallinnan periaatteet

Laadunhallintajärjestelmän avulla voidaan osoittaa, miten toiminnalle asetettujen lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteiden saavuttamisessa on onnistuttu. Tavoitteet asetetaan siten, että niiden saavuttamista voidaan todentaa ja mitata. Tavoitteiden tulee olla kattavia ja realistisia, mutta myös tarpeeksi haastavia. Vapaaehtoistoiminnassa mukana olevien henkilöiden pitää voida samais-tua ja sitoutua tavoitteisiin. Tavoitteet pohjautuvat toiminta-ajatukseen. Toiminta-ajatus kertoo, mikä on toiminnan

tarkoitus eli miksi vapaaehtoistoimintaa järjestävä organisaatio on olemassa. Toiminta-ajatus vastaa kysymyksiin mitä, kenelle ja miksi. Toimintasuunnitelma kertoo sen, miten toiminta-ajatusta käytännössä toteutetaan.

### 4.1. Asiakslähtöisen toimintatavan varmistaminen

Vapaaehtoistoiminnassa asiakkaita ovat vapaaehtoistyöntekijät, avunsaajat ja heidän omaisensa. Lisäksi asiakkaita ovat toiminnan kannalta keskeiset sidosryhmät, joita voivat olla esimerkiksi yhteistyökumppanit kuten järjestöt tai verkostot, virallinen palvelujärjestelmä ja hoitolaitos sekä toiminnan rahoittajat. Asiakslähtöisyyden varmistamisessa keskeisiä keinoja ovat viestintä, vuorovaikutus ja toiminnan arviointi. Asiakslähtöisen toimintatavan ansiosta eritasoiset asiakassuhteet pysyvät järjestyksessä. Asiakslähtöinen toiminta parantaa myös asiakasuskollisuutta, mikä johtaa pitkäaikaiseen yhteistyöhön eri osapuolten kesken.



Kuva 1. Asiakslähtöisen vapaaehtoistyön osapuolet

## 4.2. Järjestelmällinen johtamistapa

Järjestelmällisen johtamistavan keskeinen piirre on tosiasioihin ja luotettavaan tietoon perustuva päätöksenteko. Päätösten muuttaminen on mahdollista, kun saadaan uutta ja entistä parempaa tietoa. Pyrkimyksenä on, että kaikki voivat täysipainoisesti sitoutua tavoitteiden saavuttamiseen. Kaikkien mukana olevien henkilöiden osallistuminen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen mahdollistaa erilaisten kokemusten ja kykyjen monipuolisen hyödyntämisen. Järjestelmällisen johtamistavan avulla voidaan vapaaehtoistoiminnassa luoda selkeä näkemys toiminnan nykytilasta ja tulevaisuudesta.

## 4.3. Prosessimainen toimintamalli

Prosessimainen toimintamalli tarkoittaa systemaattista tapahtumasarjaa, joka tähtää yhdessä sovittuun päämäärään.

Prosessit muodostuvat asiakkaisiin liittyvistä toiminnoista. Esimerkiksi vapaaehtoistyön ohjaaminen voidaan nähdä prosessina. Tällöin tapahtumasarjaan voivat kuulua vapaaehtoistyöntekijän perehdytys, vapaaehtoistyösopimuksen laatiminen, avustettavan henkilön etsiminen, vapaaehtoistyöntekijän ja avustettavan henkilön ensitapaamisen järjestäminen sekä vuorovaikutus vapaaehtoistyöntekijöiden ja apua saavien henkilöiden sekä sidosryhmien kanssa. Lisäksi tärkeä osa vapaaehtoistyön ohjaamisprosessia on vapaaehtoistyön arvokkaan lopettamisen tukeminen.

Prosessikuvausten avulla selkiytetään työnjakoa, estetään päällekkäisyyksiä, selvitetään resurssitarpeita sekä asetetaan arvioinnissa käytettävät mittarit. Prosessimainen ajattelutapa auttaa hallitsemaan vapaaehtoistoimintaa ehyenä kokonaisuutena. Mahdollisten riskien ennakoiminen ja ehkäiseminen lisäävät toiminnan turvallisuutta ja luotettavuutta. Prosessimainen toimintatapa helpottaa myös verkostoitumista muiden alueen toimijoiden kanssa.

- ▶ Tavoitteiden ja mittareiden asettaminen
- ▶ Vastuiden, valtuuksien ja työnjaon selkiytyminen
- ▶ Resurssitarpeiden arvioiminen
- ▶ Osaamis- ja koulutustarpeiden tunnistaminen
- ▶ Pullonkaulojen tunnistaminen
- ▶ Turvallisuus ja riskien hallitseminen
- ▶ Muutosten hallitseminen
- ▶ Uusien toimintamallien luominen ja arvioiminen
- ▶ Päällekkäisyyksien poistaminen
- ▶ Toiminnan läpinäkyväksi saattaminen

Kuva 2. Prosessimaisen toimintatavan hyödyt.

#### 4.4. Jatkuva parantaminen

Toiminnan jatkuva parantaminen on systemaattista ja tähtää tulevaisuuteen. Vaikka käytössä oleva toimintatapa on sujuva tällä hetkellä, se saattaa tilanteen muuttuessa tulla kömpelöksi. Vapaaehtoistoiminnassa jatkuva parantaminen perustuu valmiuteen reagoida muutoksiin esimerkiksi virallisessa palvelujärjestelmässä, julkisessa liikenteessä tai ulkoympäristössä. Jatkuvan parantamisen välineitä ovat erilaiset palautejärjestelmät, käytettävien menetelmien, resurssien ja välineiden arviointi ja kehittäminen. Kysymyksessä on loppumaton vapaaehtoistyötä järjestävän organisaation toiminnan kehittämisen ympyrä.

Ehkä tunnetuin jatkuvaa parantamista kuvaava menetelmä on ns. Demingin PDCA-menetelmä, jonka vaiheet voidaan lyhyesti kuvata seuraavalla tavalla:

1. **Suunnittele (Plan):** Asetetaan vapaaehtoistoiminnalle tavoitteet ja määritetään ne toimenpiteet, joilla tavoitteet voidaan katsoa saavutettavan.
2. **Toteuta (Do):** Toteutetaan suunnitellut toimenpiteet ja kerätään tietoa vapaaehtoistyön prosessista ja niiden toimivuudesta.
3. **Tarkista (Check):** Mitataan ja arvioidaan, onko halutut tavoitteet saavutettu.
4. **Kehitä (Act):** Ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin tavoitteiden toteuttamisen mahdollistamiseksi.

## 5. Vapaaehtoistyön laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä on johtamisjärjestelmä, jonka avulla organisaatiota suunnataan ja ohjataan laatuun liittyvissä asioissa (ISO 9000), ja jossa kuvataan, mitä osia tehtäväkokonaisuuteen kuuluu. Tällaisia ovat esimerkiksi tiedottaminen, koulutus, vapaaehtoistyöntekijän ja avun saajan yhteen saattaminen, vapaaehtoistyöntekijän tekemä työ, työnohjaus, asiakaspalautteen kerääminen, arviointi ja vapaaehtoistyön lopettaminen. Kullekin osalle mietitään käytänteet ja niiden noudattamista ja hyvyyttä seurataan ja arvioidaan. Laadunhallinnan välineitä ovat esimerkiksi kirjaaminen ja dokumentointi, itsearviointi, ulkoinen arviointi ja erilaiset katselmukset. Saadun tiedon perusteella käytänteitä voidaan kehittää.

Vapaaehtoistoiminnalla tulee olla **selkeä rakenne**. Tämä tarkoittaa sitä, että työnjako, toimintatavat ja tehtäväkuvaukset on määritelty. Syntyy yhteinen käsitys siitä, mistä asioista vapaaehtoistyön ohjaaja vastaa, mistä asioista vastaa vapaaehtoistyöntekijä ja mistä avun saaja. Lisäksi järjestävällä organisaatiolla on tiettyjä vastuita ja valtuuksia.

**Läpinäkyvyys** tarkoittaa sitä, että kaikki osapuolet ovat perillä toiminnan tarkoituksesta sekä toiminnan ja päätöksenteon perusteista. Tiedottaminen ja viestintä ovat avainasemassa läpinäkyvyyden edistämisessä.

**Luotettavuus ja lähestyttävyyys** tarkoittavat sitä, että vapaaehtoistyön järjestäjä on tavoitettavissa sen mukaan mitä on sovittu. Lupauksista kiinni pitäminen on

keskeistä luotettavuudelle ja lähestyttävyydelle. Vapaaehtoistyön järjestäjän tulee pitää avun saajille ja vapaaehtoistyöntekijöille annetut lupaukset, vapaaehtoistyöntekijän tulee toimia sovitun aikataulun mukaisesti ja annetun avun tulee vastata siitä annettuja lupauksia.

**Resurssit** ovat koko toiminnan perusta. Resursseihin luetaan henkilö-, tietoliikenne- ja tilaresurssit. Näiden lisäksi tieto- ja taitoresurssit ovat tärkeitä. Henkilöresursseihin kuuluvat ainakin vapaaehtoistyön ohjaaja ja vapaaehtoistyöntekijät. Vapaaehtoistyön organisointi ei yleensä vaadi suuria taloudellisia resursseja, mutta järjestäjän tulee huolehtia materiaali-, koulutus-, tila- tai ohjauskulujen maksamisesta.

**Turvallisuus** tarkoittaa sitä, että toiminta on ennakoitavissa ja että uhat ja riskit on minimoitu. Vapaaehtoistyö on luonteeltaan turvallisuutta lisäävää. Esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijän apu parantaa vanhuksen turvallisuuden tunnetta ulkona liikuttaessa. Ulkona liikkumiseen saattaa kaikesta huolimatta sisältyä myös riskejä. Vapaaehtoistyön järjestäjän velvollisuus on kartoittaa mahdolliset riskit, minimoida ne ja pyrkiä ennaltaehkäisemään vaaratilanteet.

### 5.1. Vapaaehtoistyön toiminnan tasot

**Julkisen sektori** tukee alueen vapaaehtoistoiminnan järjestäjiä tiedollisesti ja taloudellisesti. Sen tehtävänä on myös yhteistyön ja tehtäväjaon edistämistä ja koordinoimista.

Vapaaehtoistyön organisaation tasolla tehtäviin kuuluu yhteistyö ja toiminnan koordinointi yhteistyökumppaneiden kanssa, oman henkilöstönsä ja vapaaehtoistyöntekijöiden tukeminen ja koulutus sekä vapaaehtoistoiminnasta tiedottaminen. Lisäksi tehtäviin kuuluvat vapaaehtoistyön johtaminen, organisointi ja vapaaehtoistyöhön liittyvän tiedon keruu. Turvallisuuden edistämien riskien hallinnan avulla kuuluvat myös vapaaehtoistyön organisaatiolle.

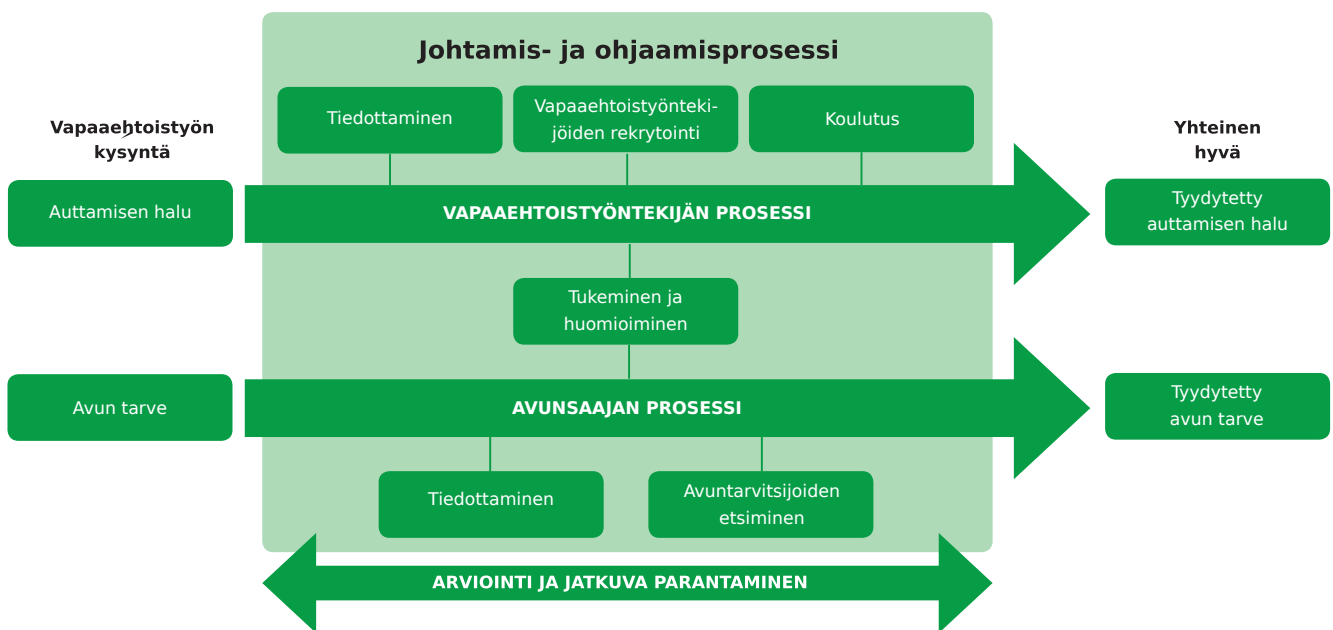
Kansalaisilla on **vapaaehtoistyöntekijöinä** oikeus laadukkaasti järjestettyyn vapaaehtoistoimintaan. Vapaaehtoistyöntekijät etsivät yhdessä vapaaehtoistyötä järjestävän organisaation kanssa itselleen sopivan tehtävän, joka on sopusoinnussa omien sekä organisaation arvojen kanssa. Näiden ja omien edellytystensä pohjalta vapaaehtoistyöntekijä päättää omista vapaaehtoistyön tavoitteistaan. Vapaaehtoistyöntekijän odotetaan noudattavan vapaaehtoistösopimusta ja ottavan oma-aloitteisesti yhteyttä vapaaehtoistyön organisaatioon mahdollisissa ongelmatilanteissa.

**Avustettavalla henkilöllä** on oikeus saada riittävä tieto vapaaehtoistoiminnan sisällöstä, jotta hän voi päättää vastaanottaa vapaaehtoistyöntekijän antaman avun tai kieltäytyä siitä.

## 5.2. Vapaaehtoistoiminnan prosessit

Vapaaehtoistoiminnan ydinprosessit ovat vapaaehtoistyöntekijän ja avunsaajan prosessit. Näitä tukevat johtamis- ja ohjaamisprosessi, johon kuuluvat tiedottaminen, vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointiprosessi, koulutus sekä vapaaehtoistyöntekijöiden ja avunsaajien tukeminen ja huomioiminen sekä arviointi ja jatkuva parantaminen.

Prosessin omistaja on vastuussa prosessin sujuvuudesta, sen muutostarpeista ja epäkohtien korjaamisesta. Vapaaehtoistyöntekijän ja avunsaajan prosessien omistaja on vapaaehtoistyön ohjaaja, jonka vastuulla on kehittää prosessia ja antaa ohjeita tarvittavista muutoksista.



Kuva 3. Vapaaehtoistoiminnan prosessit.

- ▶ Prosessilla on omistaja
- ▶ Prosessi tähtää yhteiseen hyvään
- ▶ Prosessin rajapinnat yhteistyökumppaneihin ovat selvät
- ▶ Sisäiset rajapinnat eri prosessien välillä ovat selvät
- ▶ Prosessilla on selkeät tavoitteet
- ▶ Prosessin toimintaohjeet ovat vapaaehtoistoimintaan soveltuvia ja ymmärrettäviä
- ▶ Prosessin onnistumisen edellytykset ovat tiedossa
- ▶ Prosessin resurssit on suunnattu oikein
- ▶ Prosessin toimijat osallistuvat prosessin kehittämiseen
- ▶ Prosessissa turvallisuus on maksimoitu ja riskit minimoitu
- ▶ Prosessin arvioiminen ja jatkuva parantaminen on systemaattista ja hyvin suunniteltua

Kuva 4. Hyvin toimivan prosessin ominaisuudet.

## Vapaaehtoistoiminnan johtaminen ja ohjaaminen

Johtamisprosessin tärkein tehtävä on luoda toiminnalle pelisäännöt ja varmistaa, että puitteet vapaaehtoistoiminnan järjestämiselle ja sen onnistumiselle ovat olemassa. Johtamisprosessi on kaiken muun toiminnan tukiverkko. Johtajan vastuulla on strateginen suunnittelu ja tarvittavien resurssien varmistaminen sekä vapaaehtoistyön ohjaajan ja muiden hankkeen työntekijöiden tu-

keminen ja tavoitteiden realistisuuden varmistaminen. Vapaaehtoistyön ohjaajan tehtäviin voivat kuulua kaikki vapaaehtoistyöntekijöihin ja avustettaviin henkilöihin liittyvät käytännön toimet: toiminnan esittely, rekrytointi, koulutuksen ja tukitoiminnan järjestäminen sekä vapaaehtoistyöntekijöiden ja avunsaajien tukeminen ja mahdollisten aikataulu-  
muutosten järjestäminen.

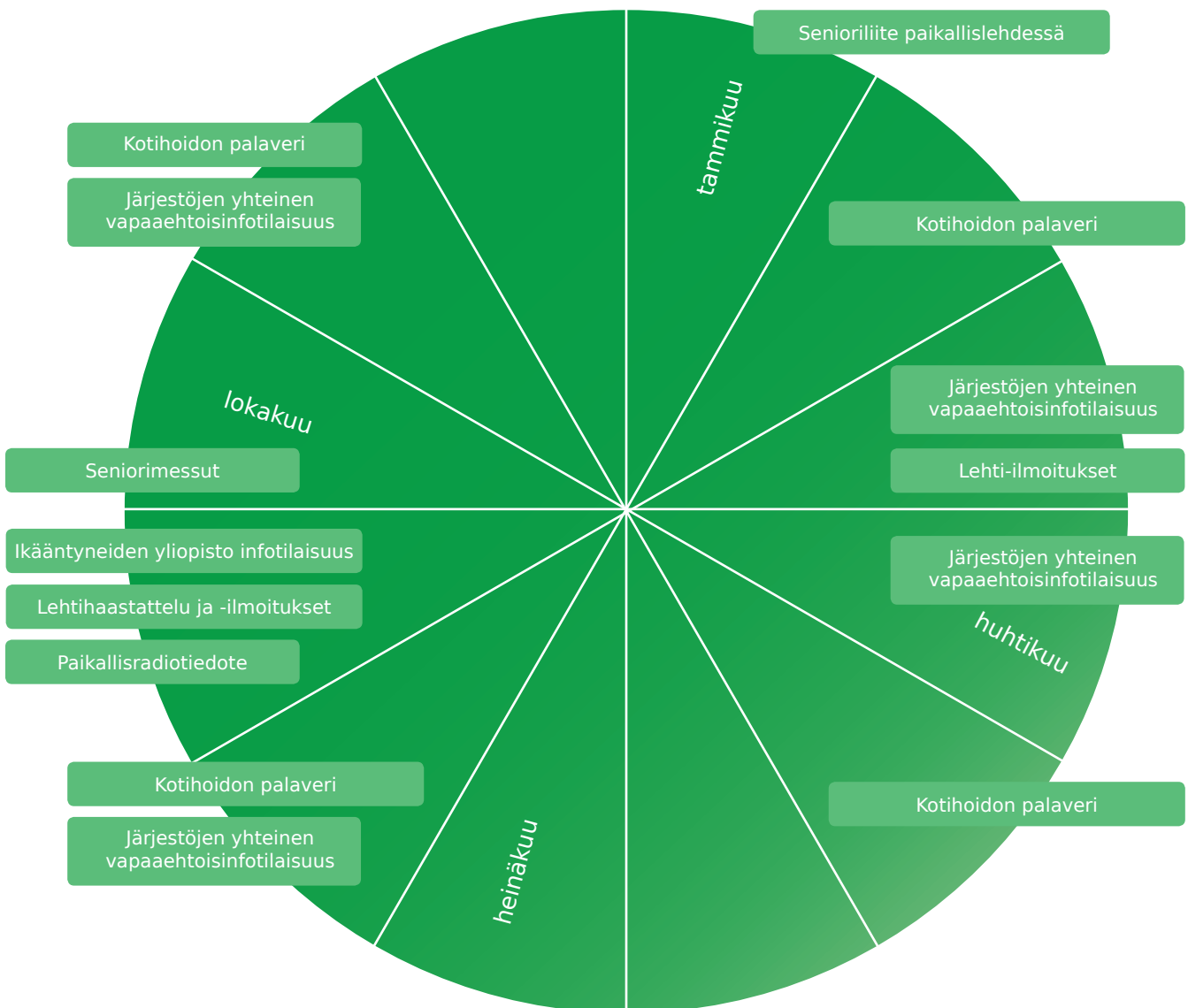
- ▶ Toiminnan tavoitteiden asettaminen
- ▶ Sitoutuminen ja jatkuvuuden varmistaminen
- ▶ Tarvittavien resurssien varaaminen
- ▶ Työtehtävien kuvaaminen
- ▶ Vastuiden ja valtuuksien määrittäminen
- ▶ Toimintatapojen määrittäminen ja jalkauttaminen
- ▶ Turvallisuus, riskinhallinta ja ehkäisevien toimenpiteiden varmistaminen
- ▶ Vastuu korjaavista toimenpiteistä ja jatkuva parantaminen
- ▶ Toiminnan arvioinnin järjestäminen
- ▶ Tiedottaminen ja viestintä

Kuva 5 Johtamisprosessin osa-alueet

## Tiedottaminen

Tiedottaminen on toiminnan tekemistä näkyväksi. Vapaaehtoistoiminnassa uusien vapaaehtoistyöntekijöiden löytäminen koetaan usein vaikeaksi. Tiedottamalla järjestettävästä toiminnasta selkeästi ja avoimesti, mukaan saadaan uusia jäseniä. Asianmukaisella tiedottamisella vapaaehtoistyön kiinnostavuus lisääntyy ja mahdolliset yhteiskumppanit pysyvät tilanteen tasalla. Tiedottaminen jaetaan ulkoiseen ja sisäiseen tiedottamiseen.

Tiedottamisen suunnittelussa kannattaa miettiä, mistä aiheesta, mitä asioita, kelle ja miten halutaan tiedottaa. Vapaaehtoistyössä henkilökohtainen kontakti on usein paras tiedonvälityksen kanava. Tärkeiden tapahtumien kartoittaminen ja niissä tiedottaminen kannattaa aikatauluttaa järkevästi. Hyvä työväline on vuosikello, johon kirjataan tulevan vuoden tiedotustapahtumat.



Kuva 6. Esimerkki tiedottamisprosessin vuosikellosta

Sisäinen tiedottaminen tarkoittaa vapaaehtoisorganisaation sisällä tapahtuvaa viestintää. Avoimella sisäisellä tiedottamisella pidetään yllä motivaatiota. Tiedottamisen onnistumista voi arvioida esimerkiksi saadun tai kerätyn palautteen avulla, tekemällä tunnettuuskartoituksen tai sen perusteella, moniko ilmoittautuu mukaan. Näin voidaan keskittyä hyviksi todettuihin tiedottamisen tapoihin ja karsia turhia.

Puskaradio toimii suusta korvaan – menetelmällä ja vaikuttaa paljolti siihen, millainen maine vapaaehtoistyölle muodostuu. Kun virallinen tiedottaminen toimii hyvin, puskaradion vaikutus paranee entisestään.

## Vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi

Vapaaehtoistyöntekijän ja -työtehtävän yhteensopivuuden arviointi on tärkein rekrytoinnin sisältö. Tässä keskeisiä tekijöitä ovat tiedotus ja tehtäväkuvaukset ([www.kansalaisareena.fi/tyokalupakki/](http://www.kansalaisareena.fi/tyokalupakki/)). Kun tulokkaalle esitetään huolellisesti laadittu tehtäväkuvaus, hän voi päättää siitä, kiinnostaako tehtävä häntä.

Itsearviointi on keskeisin soveltuvuuden arvioinnin väline. Tämän lisäksi vapaaehtoistyön ohjaaja voi arvioida soveltuko tulokas kyseiseen tehtävään. Etenkin haavoittuvien ihmisten, kuten kotona yksin asuvien vanhusten, parissa tehtävässä työssä vapaaehtoistyöntekijän voimavarat saattavat joutua koetukselle. Esimerkiksi vanhuksen ulkoiluavustajalla ei pitäisi itsellään olla haittaavia liikkumiskyvyn ongelmia. Vapaaehtois-

työn ohjaajalle olisi hyvä muodostua käsitys vapaaehtoistyöhön pyrkivän henkilön motiiveista ja voimavaroista kuten aiemmista elämäkokemuksista. Tässä voi käyttää ennalta suunniteltua haastattelulomaketta ([www.kansalaisareena.fi/tyokalupakki/](http://www.kansalaisareena.fi/tyokalupakki/)). Haastattelulomake toimii muistilistana, jonka avulla tehtävän kannalta keskeiset seikat tulee keskustelluiksi. Vapaaehtoistyön koulutuksessa tilanne hahmottuu tarkemmin. Vapaaehtoistyöhön pyrkivän henkilön itsearviointin tukemiseksi peruskoulutus on hyvä jakaa useammalle päivälle.

Suosittelumenettelyllä voidaan lisätä turvallisuutta ja luottamusta. Suositus auttaa tunnistamaan henkilön vahvuuksia. Suositelijana voi toimia ystävä, jo toiminnassa mukana oleva vapaaehtoistyöntekijä tai joku muu taho, kuten toinen yhteisö, joissa henkilö toimii. Ystävän merkitystä suositelijana ei pidä unohtaa, sillä ystävät ovat yleensä henkilöitä, jotka tuntevat toisensa parhaiten. Parhaimmillaan suosittelumenettely antaa ulospäin luotettavan, turvallisen ja vakaan vaikutelman organisaatiosta, jonka toiminnalla on jatkuvuutta. Suositelumenettelyllä ei pidä estää vapaaehtoistyöhön pääsemistä.

## Koulutus ja perehdyttäminen

Vapaaehtoistyöntekijöiden koulutus koostuu vapaaehtoistyön tekemisen periaatteista, järjestäjäorganisaation perustiedoista sekä tehtävässä tarvittavista tiedoista ja taidoista. Vapaaehtoistyön koulutus suunnitellaan sen mukaan, minkälaisesta vapaaehtoistoiminnasta on kysymys. Esimerkiksi seniorikahvilan

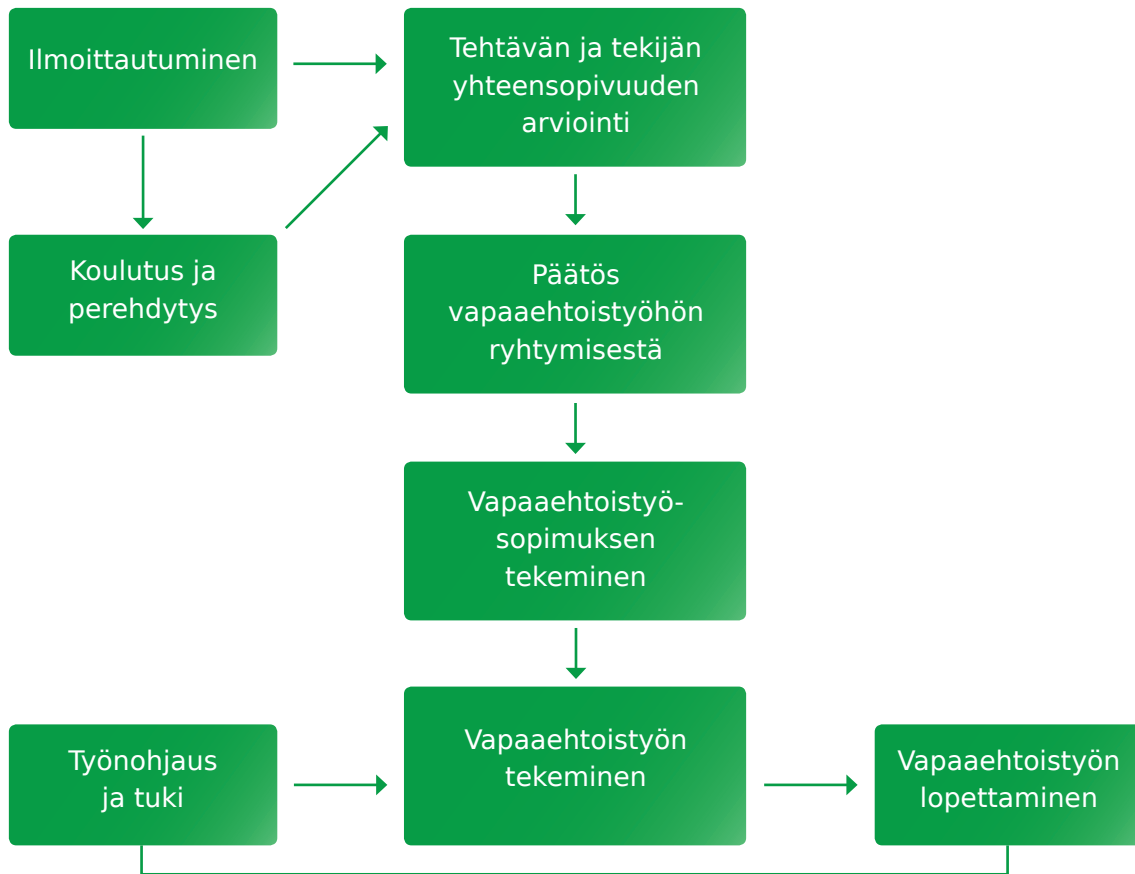
apuna toimiminen tai yksittäisen henkilön kotona avustaminen edellyttävät erilaista koulutusta. Koulutuksen suunnittelussa on hyvä lähteä liikkeelle siitä, minkälaisia tilanteita vapaaehtoistyöntekijä voi työssään kohdata. Koulutuksen aikana harjoitellaan niin hauskoja kuin vaikeitakin tilanteita. Harjoitusten lisäksi käydään läpi kyseessä olevan vapaaehtoistoiminnan toimintaperiaatteet ja -tavat sekä vapaaehtoisen oikeudet ja velvollisuudet niin, että vapaaehtoiseksi ryhtyvällä on selkeä käsitys siitä, mihin hän sitoutuu. Erityisesti huomioonotettavia asioita koulutuksessa ovat luottamuksellisuus sekä vaitiolovelvollisuuden korostaminen. Koulutuksen onnistumista arvioidaan mm. kerätyn palutteen avulla.

### **Vapaaehtoistyöntekijän prosessi**

Vapaaehtoistyöntekijän prosessi alkaa, kun hän ilmoittaa halustaan ryhtyä vapaaehtoistyöntekijäksi ja päättyy siihen, kun hän lopettaa vapaaehtoistyöntekijänä toimimisen. Prosessin vaiheet ovat ilmoittautuminen, tehtäväkuvaukseen perehtyminen, itsearviointi, koulutus, vapaaehtoistyösopimuksen allekirjoitus, vapaaehtoistyön tekeminen ja siihen saatava tuki ja vapaaehtoistyön lopettaminen. Sujuvuus eri vaiheiden välillä vaikuttaa vapaaehtoistyöntekijän motivaatioon ja sitoutumiseen. Esimerkiksi ei tulisi syntyä tilannetta, jossa vapaaehtoistyöntekijä jää koulutuksen jälkeen odottamaan varsinaisen toiminnan aloittamista epätietoisena odotuksen kestästä.

Vapaaehtoistyö avustettavan henkilön kanssa aloitetaan aina yhdessä vapaaehtoistyön ohjaajan kanssa. Ohjaajan läsnäolo tekee ensikohtaamisen helpoksi. Ohjaaja voi tarvittaessa vielä kerrata pelisäännöt niin, että molemmilla osapuolilla on toiminnasta yhtenevät tiedot ja käsitys. Kun toiminta on käynnistynyt, tehtäväkuvauksen mukainen vastuu sen toteuttamisesta siirtyy vapaaehtoiselle. Ohjaaja toimii taustatukena ja yhteishenkilönä vapaaehtoiselle ja avustettavalle.

Kun vapaaehtoistyöntekijä ei enää koe vapaaehtoistyön jatkamista mielekkäänä, on vapaaehtoistyötä järjestävän tahon varmistettava, että vapaaehtoistyöntekijä voi lopettaa toimintansa arvokkaasti ilman, että hän kokee siitä pienintäkään syyllisyyttä. Vapaaehtoistyön sopimuksen laatiminen jaksoittain, maksimissaan vuodeksi kerrallaan on suositeltavaa. Sopimuksen jatkamista tai lopettamista voidaan käsitellä esimerkiksi vapaaehtoistyön ohjaajan ja vapaaehtoistyöntekijän kehityskeskustelussa. Vapaaehtoistyösuhteen loppuessa työntekijälle annettava työtodistus, pieni lahja tai kortti osoittaa, että hänen panostaan on arvostettu.

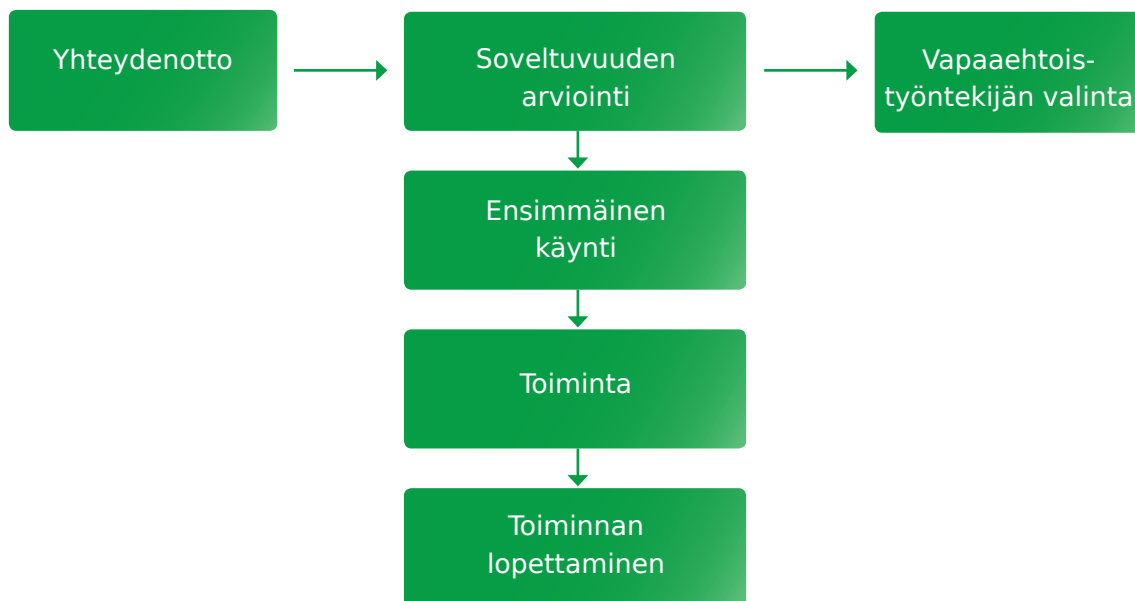


Kuva 7. Esimerkki vapaaehtoistyöntekijän prosessista.

## Avustettavan henkilön prosessi

Avustettavan henkilön prosessi alkaa siitä, kun hänen ja vapaaehtoistyötä järjestävään tahon välille syntyy yhteys. Jotta henkilö voi itse arvioida toiminnan kiinnostavuutta tai sopivuutta, hänelle pitää syntyä selkeä kuva tarjotusta vapaaehtoistyön palvelusta. Vapaaehtoistyötä järjestävällä organisaatiolla puolestaan tulee olla etukäteen suunniteltu toimintamalli, jonka avulla henkilön avuntarve ja kiinnostus arvioidaan siten, että mu-

kaan tulevat henkilöt todennäköisesti hyötyvät tai nauttivat toiminnasta. Esimerkiksi ulkoiluapu kannattaa kohdistaa henkilöihin, joilla on ulkona liikkumisen esteitä, mutta jotka avustettuina pystyvät liikkumaan ulkona. Avustettavalle henkilölle tulee kertoa, että kun hän ei enää koe toimintaa mielekkäänä tai mahdollisena, hänellä on oikeus lopettaa avun vastaanottaminen.



Kuva 8. Esimerkki avustettavan henkilön prosessista

## Tukeminen ja huomioiminen

Vapaaehtoistyötä järjestävän organisaation tulee huolehtia vapaaehtoistyöntekijöiden sekä avustettavien henkilöiden vapaaehtoistyöhön liittyvästä hyvinvoinnista. Vapaaehtoisten työhyvinvointia edistäviä tukitoimia voivat olla esimerkiksi työnohjaus tai muut ohjatut ryhmätapaamiset, jotka toimivat samalla jatkokoulutuksena. Joissakin tapauksissa vapaaehtoistyöntekijä saattaa tarvita myös henkilökohtaista tukea ja ohjausta. Vapaaehtoistyön työohjauksen tarkoituksena on antaa vapaaehtoisille mahdollisuus käydä läpi niitä kokemuksia ja tunteita, joita vapaaehtoistyö on heissä herättänyt kannustavalla ja oppimista edistävällä tavalla. Erilaisten tilanteiden ja vaihtoehtojen läpikäyminen koulutetun työnohjaajan johdolla yhdessä muiden samanlaista vapaaehtoistyötä tekevien kanssa antaa varmuutta omalle toiminnalle sekä synnyttää oivalluksia.

Vapaaehtoisten vertaistoimintaa tukee myös vapaaehtoisten huomioiminen ja kiitos siitä, että he ovat antamassa toiminnalle oman arvokkaan ja myös ainutlaatuisen panoksensa. Tällaisia huomion osoituksia voivat olla esimerkiksi yhteiset retket, joulujuhlat tai kiitoskortit.

Myös tätä prosessia tulee arvioida.

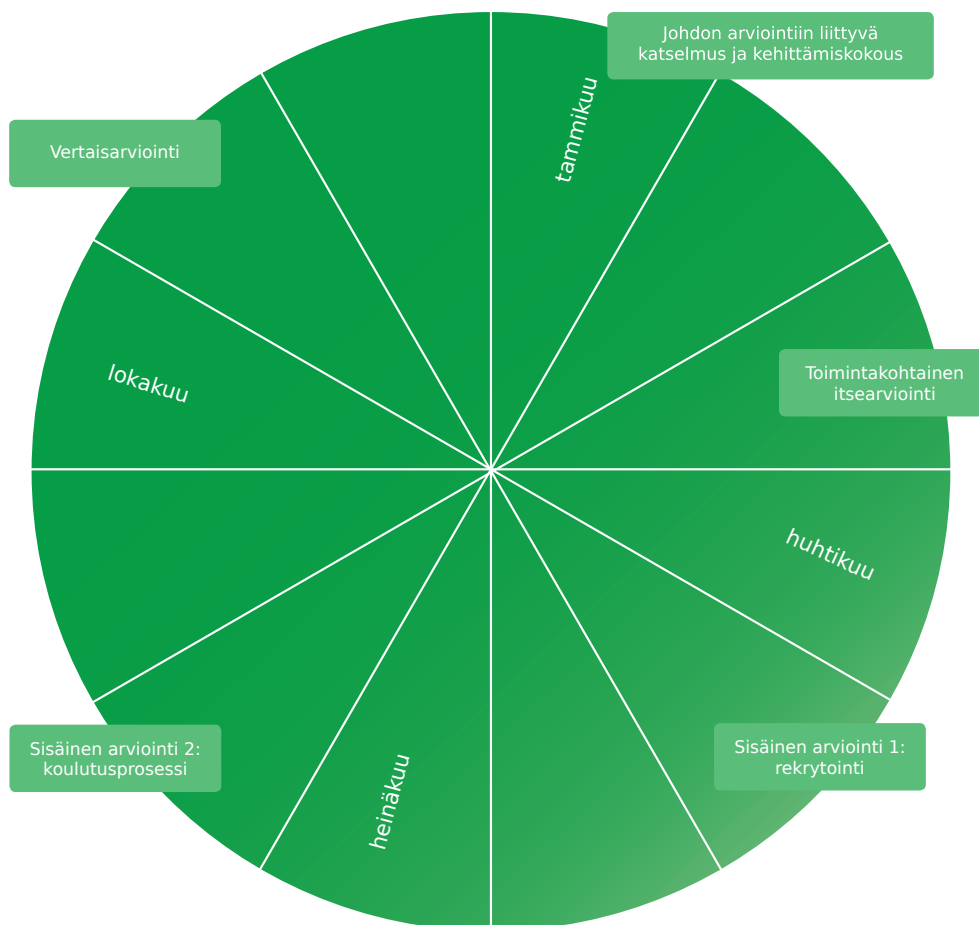
## 6. Arviointi ja kehittäminen

Arviointi on kiinteä osa vapaaehtoisorganisaation toiminnan suunnittelua ja kehittämistä. Arvioinnin tuloksena saadaan tietoa organisaation toiminnasta ja sen tilasta suhteessa sille asetettuihin tavoitteisiin. Arviointi on jatkuvaa koko toiminnan suorituskyvyn seuranta, mittausta ja analysointia. Se on osa jatkuvaa parantamista, jossa toiminnalle asetetaan selkeät, aikaan sidotut tavoitteet, mittarit ja päämäärät.

Arvioinnin kohteena voi olla koko toiminta, yksittäinen prosessi tai esimerkiksi

prosessien välinen rajapinta. Arvioinnin voi toteuttaa itsearviointina, sisäisenä arviointina, vertaisarviointina, esikuvaarviointina, ulkoisena arviointina tai näiden menetelmien erilaisina yhdistelminä. Arvioinnin suorittamistapa ja aikataulu tulee suunnitella etukäteen vuosikelloesimerkin tapaan.

Vapaaehtoistoiminnan arvioinnin ei tule olla liian raskasta, vaan sen avulla on tarkoitus saada tarkoituksenmukaista tietoa mielekkäällä tavalla.



Kuva 9. Esimerkki arviointisuunnitelman vuosikellosta

- Luodaan yhtenäiset käytännöt ja tähdätään järjestelmällisyyteen
- Varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys
- Varmistetaan resurssien riittävyys
- Tuetaan vapaaehtoistyön ohjaajaa hänen tehtävässään
- Tarjotaan vapaaehtoistyöntekijöille koulutusta ja työnohjausta
- Kehitetään uusia menetelmiä ja ratkaisuja
- Dokumentoidaan hyväksytyt toimintatavat

Kuva 10. Systemaattisen arvioinnin hyödyt

Mittarit toimivat arvioinnin ja päätöksen-  
teon työvälineinä ja ovat osa toiminnan  
kehittämistä. Mittaamisella tarkistetaan,  
että toiminta etenee halutulla tavalla.  
Mittaamisen avulla kyetään arvioimaan,  
ovatko toiminnalle asetetut tavoitteet  
realistisia tai onko tavoite-  
rima asetettu liian ylös tai alas. Tulosten  
perusteella voidaan tehdä päätökset  
toiminnassa tarvittavista muutoksista.

Mittareiden tulee kuvata vapaaehtois-  
työmuodon ydinosaamista ja siinä on-  
nistumista. Mittareita valittaessa on tär-  
keää muistaa, että ne tuottavat haluttua  
ja tarvittavaa informaatiota. Mittareita  
valitessa kannattaa lähteä tavoiteaset-  
telusta, niin kokonaistavoitteista kuin  
osatavoitteistakin ja pohtia menetelmiä,  
joilla tavoitteiden saavuttamista voi-  
daan arvioida. Yksinkertaisuuden lisäksi  
mittarin on kuitenkin oltava luotettava  
niin, että se mittaa sitä, mitä sen halu-  
taan mittaavan (validiteetti) ja samaa  
asiaa kerrasta toiseen (reliabiliteetti).  
Mittaamisen tavoite on oman toiminnan  
kehittäminen.

Asiakaspalautemenetelmällä voidaan  
kerätä tietoa asiakkaiden odotuksista,  
tarpeista ja vapaaehtoistoiminnasta  
saaduista kokemuksista. Asiakaspalau-  
temenetelmää valittaessa tulee muis-

taa koko asiakaskenttä. Asiakaspalau-  
tetta kerätään systemaattisesti ennalta  
sovitun aikataulun mukaan. Asiakaspalau-  
tetta voi ja kannattaa kerätä proses-  
sikohtaisesti vapaaehtoistyön ja siihen  
liittyvän toiminnan eri vaiheissa. Vuosi-  
kello on tässäkin kätevä työväline. Palautejärjestelmän käyttökelpoisuutta ja sen soveltuvuutta omaan toimintaan tulee arvioida.

Asiakaspalautetta kerätessä on hyvä  
muistaa myös passiivisesti saatavan  
tiedon kirjaaminen. Passiivinen palaute  
saattaa olla rehellisempää kuin aktiivi-  
sesti haettu palaute.

Vapaaehtoistoiminnan tavoitteita, joille  
voidaan asettaa selkeät numeraaliset  
mittarit, ovat esimerkiksi:

- » Vapaaehtoiskoulutusten määrä vuosikellossa
- » Vapaaehtoisreservin suuruus (minimi-maksimi) suhteessa vapaaehtoishjaajien / koordinaattoreiden määrään
- » Työnohjauksen minimimäärä (järjestäminen ja vapaaehtoistyöntekijöiden sitoutuminen työnohjaustapaamisiin)

- » Aika, jonka sisällä apua hakeva henkilö saa itselleen ulkoilukaverin
- » Vapaaehtoistyöntekijöiden koulutuksen ja varsinaisen vapaaehtoistyön aloittamisen väliin jäävä aika
- » Toteutuneet vapaaehtoiskäynnit
- » Vapaaehtoistyöntekijöiltä ja avunsaajilta saadun palautteen kokonaistoiminnan tyytyväisyyttä kuvaavan keskiarvon odotettu minimi, esim. kouluarviointiasteikolla vähintään numero 8.
- » Organisaation toiminnan ja olemassaolon tunnettuus toimintaympäristössä

## 7. Turvallisuus ja riskinhallinta

Vapaaehtoistoimintaa järjestävän tahon tulee pyrkiä kaikkiin mahdollisiin tavoin takaamaan kaikkien turvallisuus. Vapaaehtoistyö on luonteeltaan turvallisuutta lisäävää. Vapaaehtoistyöntekijät ovat pääsääntöisesti vastuuntuntoisia, luotettavia ja omistautuneita valitsemassaan vapaaehtoistehtävässä.

Vapaaehtoistyön turvallisuudesta on säädetty työturvallisuuslaissa. Sellaisella työpaikalla, jossa työskentelee vapaaehtoistyöntekijöitä, on työnantajan huolehdittava, että vapaaehtoistyöntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle ei koidu haittaa (Työturvallisuuslaki 738/2002, 7§ / 4, 55§).

### 7.1. Vakuuttaminen ja oikeusturva

Vakuutusyhtiöt rajoittavat ryhmä- ja henkilövakuutuksia tapaturmien ja vastuuvakuutuksien osalta ikärakenteen mukaan. Yli 65-vuotiaille myydään tapaturmavakuutuksia hyvin rajoitetusti. Suuret yhteisöt, kuten kunnat ja seurakunnat voivat liittää ryhmävakuutuksiinsa myös iäkkäämpiä henkilöitä, mutta järjestötoiminnassa ikääntyvien vapaaehtoistyöntekijöiden vakuuttaminen perustuu usein heidän omaan vakuutusurvaansa, joka sekin yleensä raukeaa henkilön tullessa 70–75 vuoden ikään.

Vapaaehtoistyöntekijän oikeudellisesta asemasta tulee sopia vapaaehtoistyöntekijän ja vapaaehtoistoimintaa järjestävän tahon välisellä sopimuksella. Lähimmäisten auttamiseksi tehtävä vapaaehtoistyö on jätetty työoikeudellisen sääntelyn ulkopuolelle. Niissä tapauksissa, joissa toiminta täyttää työsuhteelle ominaiset tunnusmerkit, määräytyvät vapaaehtoistyöntekijän oikeusturvaan liittyvät oikeudet ja velvollisuudet työsopimuslain ja muun työoikeudellisen lainsäädännön mukaan.

### 7.2. Riskinhallinta

Riskinhallinnan tarkoituksena ei ole poistaa tai eliminoida kaikkia riskejä, vaan punnita toiminnasta koituva hyöty suhteessa haittoihin tai takaiskuihin.

## Riskien tunnistaminen

Vapaaehtoistoiminnassa on alusta asti pyrittävä tunnistamaan asioita, joita ehdottomasti halutaan välttää. Mahdollisten riskien ennalta tunnistamisen ja niiden hallitsemisen edellytyksenä on kaikkien vapaaehtoistoimintaan liittyvien prosessien tunteminen.

Huomioon otettavia asioita ovat mm. vapaaehtoistyöntekijä ja apua saava henkilö sekä mahdolliset ulkopuoliset yhteistyötahot. Lisäksi tulee arvioida organisaation tiloihin, laitteisiin, maineeseen ja toiminnan rahoittamiseen liittyvät riskit.

Vapaaehtoistoiminnan riskejä arvioitaessa vastataan esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin:

- » Mikä voi mennä pieleen?
- » Mitä ovat mahdolliset vaaratekijät ja/ tai vaaratilanteet?
- » Mitä mahdollisia vapaaehtoiseen liittyviä riskitekijöitä on olemassa?
- » Kuka on vastuussa ja mistä?

### Riskit

- » Onnettomuudet ja tapaturmat, kuolema
- » Toiminta, josta aiheutuu vahinkoa
- » Vapaaehtoistyöntekijän tai avustettavan henkilön hyväksikäyttö
- » Vapaaehtoistyöntekijälle osoitetun toimivallan ylittyminen
- » Harhaanjohtavan tai väärän tiedon anto
- » Luottamuksellisuuden pettäminen
- » Omaisuuden rikkominen tai hävittäminen
- » Varkaus, varojen väärinkäyttö tai petos
- » Hallintoon liittyvät riskit, rahastonhoitajan vastuu

### Seuraukset ja lisähaitat

- » Vapaaehtoistyöntekijöiden tai avustettavien henkilöiden vetäytyminen toiminnasta
- » Organisaation uskottavuuden ja maineen heikkeneminen
- » Yleisön ja yhteistyökumppaneiden luottamuksen rikkoutuminen
- » Rahoituksen hankaloituminen
- » Vakuutusten vaikeutuminen tai kallistuminen
- » Syytteet tai oikeustoimet

- Parantaa organisaation kokonaishallintaa
- Ylläpitää toiminta-ajatukseen pohjautuvaa, eettisesti vahvaa toimintaa
- Pitää vastuukysymykset selkeinä
- Helpottaa vapaaehtoistyön resurssien parasta mahdollista hyödyntämistä
- Mahdollistaa turvallisuustoimenpiteiden oikean kohdistamisen
- Ylläpitää luotettavuutta ja hyvää mainetta
- Varmentaa rahoituspohjaa
- Helpottaa vakuutuksen ottamista

Kuva 11. Systemaattisen ja kattavan riskinhallintajärjestelmän hyödyt

## Riskien analysointi

Tunnistettujen riskien analysointi ja arviointi perustuvat kysymyksiin havaittujen riskien todennäköisyydestä ja vakavuudesta. Riskien arviointi voi olla

määrällistä tai laadullista. Kokonaismerkittävyyttä voidaan arvioida seuraavien esimerkkien tapaan (kuva 12).

### Esimerkki 1:

Vapaaehtoistyökijä varastaa avunsaajan omaisuutta. Tapahtuma on harvinainen (2), mutta erittäin vakava (5). Tapahtuman riskitunnusluvuksi saadaan  $2 \times 5 = 10$ .

### Esimerkki 2:

Vapaaehtoistyökijä ei saavu sovittuna aikana. Riski on hyvin mahdollinen (4), mutta vakavuusaste erittäin alhainen (1).

VAKAVUUS TODENNÄKÖISYYS	Erittäin alhainen 1	Alhainen 2	Kohtuullinen 3	Vakava 4	Erittäin vakava 5
Erittäin harvinainen 1	1	2	3	4	5
Harvinainen 2	2	4	6	8	10
Mahdollinen 3	3	6	9	12	15
Hyvin mahdollinen 4	4	8	12	16	20
Erittäin mahdollinen 5	5	10	15	20	25

Kuva 12. Riskien kokonaismerkittävyyden arviointi (5-asteinen luokitus)

Riskien tunnistamisen ja analysoinnin jälkeen luodaan menettelytavat, joiden avulla havaittuja riskejä kyetään hallitsemaan. Ensimmäisenä riskitekijä pyritään poistamaan tai minimoimaan. Mikäli riskin täydellinen poistaminen on mahdotonta, mietitään tapoja vahingon minimoimiseksi. Vapaaehtoistyöorga-

nisaation henkilöstölleen järjestämällä koulutuksella sekä heidän tiedoillaan ja taidoillaan on suuri merkitys toiminnan turvallisuudelle. Turvallisuuden ja riskinhallintatoimien arviointi on tärkeä osa vapaaehtoistyötä järjestävän organisaation kehitystyötä menestyksekkään toiminnan varmistamisessa.

## Taustakirjallisuus

- Auttamisen iloa. Palvelevan vapaaehtoistoiminnan opas. Eläkeliitto, 2008
- von Bonsdorff MB, Rantanen T. The benefits of formal voluntary work among older people- a review. *Aging Clinical and Experimental Research* 2010 Jul 16. [Epub ahead of print]
- Banister, D. & Bowling, A. Quality of life for the elderly: the transport dimension. *Transport Policy*, 2004;11;105-115
- Banks L., Haynes P., Hill M. Living in single person households and the risk of isolation in later life. *International Journal of Ageing and Later Life* 2009;4:44-86
- Barnett K., Buys L., Lovie-Kitchin J., Boulton-Lewis G., Smith D., Heffernan M. Older Woman's Fears of Violence: The need for interventions that enable active ageing. *Journal of Women & Aging* 2007;19:179-193
- Bygren, L.O., Konlaan, B.B. & Johansson, S-E. Attendance at cultural events, reading books and periodicals and making music or singing in a choir as determinants for survival. *British Medical Journal* 1996; 313: 1577-80
- Helander V. Suomalainen kolmas sektori. Eläkeliitto. Hyvinvointikatsaus 2000:1, 2-7
- Lähimmäisvastuu Suomessa – KETÄ KIINNOSTAA? ETENE-julkaisuja 28, Sosiaali- ja terveysministeriö, 2010.
- Ferrari J.R., Luhrs T., Lyman V. Eldercare Volunteers and Employees: Predicting caregiver experiences from service motives and sense of community. *Journal of Primary Prevention* 2007; 28:467-479
- Haastregt J. C. M., Zijlstra G. A. R., van Rossum E., van Eijk J. Th. M., Kempen G. I. J. M. Feelings of Anxiety and Symptoms of Depression in Community-Living Older Persons Who Avoid Activity for Fear of Falling. *American Journal of Geriatric Psychiatry* 2008;16:186-193
- Jeannotte, M.S. Millennium Dreams: Arts, Culture, and Heritage in the Life of Communities. *Canadian Journal of Communication*; 2006;31: 107-125.
- Johansson, K. Förord teoksessa von Otter C. Kultur – En del av hälsosamt liv? Kulturrådets Skriftserie 2008:4.
- Lecklin O. Laatu yrityksen menestystekijänä,5. uusittu painos. Talentum 2006.
- Neuvonen M., Paronen O., Pouta E., Sievänen T. Harvoin ulkoilevat ja ulkoilua rajoittavat tekijät. *Liikunta & Tiede* 2004;6: 27-34
- Pitkälä K., Rautasalo P., Kautiainen H., Tilvis R. Effects of psychosocial group rehabilitation on health, use of health care services, and mortality of older persons suffering from loneliness: a randomized controlled trial. *Journal of Gerontology: Medical Sciences* 2009;64;792-800

Rantakokko M, Mänty M, Iwarsson S, Törmäkangas T., Leinonen R., Heikkinen E., Rantanen T. Fear of moving outdoor and development of outdoor walking difficulty in Older People. *Journal of Geriatric Society* 2009;57:634-640

Rantakokko M, Iwarsson S, Hirvensalo M, Leinonen R, Heikkinen E, Rantanen T. Unmet physical activity need in old age. *Journal of the American Geriatrics Society*. 2010;58:707-712

Rantakokko M, Iwarsson S, Kauppinen M, Leinonen R, Heikkinen E, Rantanen T. Quality of life and barriers in the urban outdoor environment in old age. *Journal of the American Geriatrics Society* 2010;58:2154-9

Rasinaho M., Hirvensalo M., Leinonen R., Lintunen T., Rantanen T. Motives for and barriers to physical activity among older adults with mobility limitations. *Journal of Aging and Physical Activity* 2007;15:90-102

Rautasalo P., Tilvis R., Kautiainen H., Pitkälä H. Effects of psychosocial group rehabilitation on social functioning, loneliness and well-being of lonely, older people: randomized controlled trial. *Journal of Advanced Nursing* 2008;65:297-305

Savikko N., Rautasalo P., Tilvis R., Pitkälä K. Ikääntyneiden turvattomuus ja sen yhteys yksinäisyyden kokemiseen. *Sosiaalilääketieteen aikakauslehti* 2006;43:198-206

Shimada H., Ishizaki T., Kato M., Morimoto A., Tamate A., Uchiyama Y., Yasumura S. How often and how far do frail elderly people need to go outdoors to maintain functional capacity? *Archives of Gerontology and Geriatrics* 2010;50:140-146

Stafford M., Chandola T., Marmot M. Association between fear of crime and mental health and physical functioning. *American Journal of Public Health* 2007;97:2076-2081

Thoits, P. & Hewitt, L. Volunteer work and well-being. *Journal of Health and Social Behavior* 2001; 42:115-131

Valtioneuvosto. Ikääntyminen voimavarana, Tulevaisuusselonteon liiteraportti 5, Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 33/2004

Yhdenvertaisuusopas. Sisäasiainministeriön julkaisut 10/2010

## **Muuta suositeltavaa luettavaa**

Aro S ja Sihvonen S. Mittarit kuntoon, Mittaaminen ja mittarit ohjauksen sekä kehittämisen apuna. Vanhustyönkeskusliitto, 2000. ISBN 951-806-066-5

Eskola A ja Kurki L (toim.) Vapaaehtoistyö auttamisena ja oppimisena Vastapaino, 2001: Tampere.

Fusco Johnson T. Handbook on Ethical Issues on Aging. Greenwood Press, 1988: Westport, CT, USA.,

## **Lomakkeita ja muita vapaaehtoistoiminnan esimerkkejä**

Gerontologia 3/2007. Ikäetiikan erikoisnumero

<http://www.kansalaisareena.fi/tyokalupakki/>

Gerontologia 1/2008.  
Vapaaehtoistoiminnan teemanumero

Porkka S-T., Myllymaa T. Riskien arviointi vapaaehtoistyössä, opas yhdistyksille. Dark Oy, 2007.

Porkka S-T. Työnohjaamisen taito, oppikirja vapaaehtoistyön työnohjaajalle. SP-Paino Oy .2009.

Porkka S-T., Salmenjaakko J. Vapaaehtoistyön työnohjauksen järjestäminen, opas yhdistyksille. Dark Oy, 2006.

PQASSO quality standard. <http://www.ces-vol.org.uk/index.cfm?pg=42>

Sariola Y. Lupa vanheta, Gummerus, 2008.

Suosituksset iäkkäiden turvallisen ja säännöllisen ulkona liikkumisen edistämiseksi (2010) <http://www.voimaavanhuuteen.fi>

SFS – EN ISO 9001. [http://www.sfs.fi/iso9000/standardit\\_iso9000/](http://www.sfs.fi/iso9000/standardit_iso9000/)



