



VAPAAEHTOISTOIMINNAN vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen vanhustyössä



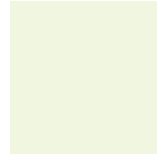
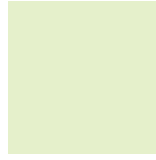
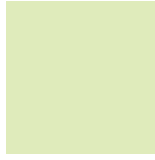
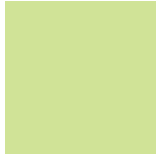
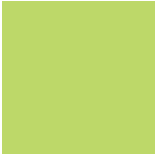
VAPAAEHTOISTOIMINNAN vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen vanhustyössä



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry
Hämeentie 58–60 A 52
00500 Helsinki
Puh (09) 7745 900
Fax (09) 701 5474
www.valli.fi

Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisu 3/2012
ISSN 1239-5463
ISBN 978-952-9594-50-4

Taitto: Vitale AY / Taina Leino
Paino: Kopio Niini / Painopörssi 2012



Tukioppaan sisällöstä

Tämä tukiopas on jaettu kahteen pääosaan: vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistamisen ja osoittamisen teorian ja käytännön osioon.

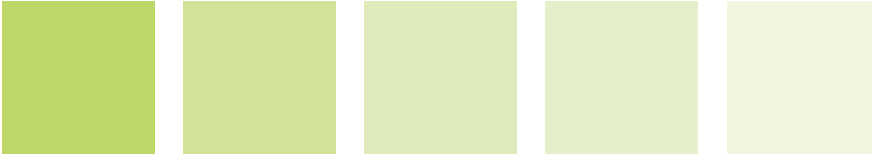
OPPAAN TEORIAOSIOSSA (sivut 7–18) käydään läpi vaikutusten tunnistamisen haasteita terveydenhuollossa, tunnistetaan vaikutusten eri tyyppejä sekä pohditaan sitä, mihin vaikutusten tunnistamista ylipäättään tarvitaan. Tässä osiossa tehdään myös katsaus siihen, mitä vaikutuksia auttavasta vapaaehtoistoiminnasta vanhustyössä on jo todettu.

OPPAAN KÄYTÄNNÖN OSIOSSA (sivut 20–39) lähdetään vapaaehtoistoiminnan vaikutuksia tunnistamaan ja osoittamaan kolmessa eri vaiheessa; 1) vapaaehtoistoiminnan sidosryhmien tunnistamisen, 2) sidosryhmien saamien hyötyjen / sidosryhmiin kohdistuvien vaikutusten tunnistamisen ja 3) hyötyjen/ vaikutusten todentamisen osoittimien löytämisen kautta. Tämä menetelmä tukee auttavan vapaaehtoistoiminnan vaikutusten arvioinnin patteristojen rakentamisessa, jotka sisältävät sisällöllisesti ja aikataulullisesti määriteltyjen keskustelujen ja kyselyjen lisäksi joukon osallistumista ja osallisuutta sekä yleistä toimintakykyä mittaavia menetelmiä. Vapaaehtoistointa tarvitsee toisiaan tukevia toiminnan vaikutusten osoittimia. Esimerkiksi osallistumista ja osallisena olemista voidaan todentaa luvuin ja määrin, toimintakykyä terveydenhuollossa jo käytössä olevin toimintakykymittarein.

Vielä toistaiseksi vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistamisen ja osoittamisen menetelmät on vapaaehtoistointaa ylläpitävien tahojen itse valittava. Materiaaleja omien arviointipatteristojen rakentamiseen on jo saatavilla, mutta suunnittelu- ja kokoamistyön joutuu jokainen vapaaehtoistoiminnan vastaava itse tekemään.

SISÄLLYS

Alkusanat	5
TAUSTAA JA TEORIAA	7
1.1 Vaikutukset ja vaikuttavuus	8
1.2 Mihin vaikutusten tunnistamista tarvitaan	11
1.2.1 Uudet toimivat käytännöt.....	12
1.2.2 Rahoittajat	12
1.2.3 Kilpailutus	13
1.3 Vapaaehtoistoiminnan vaikutuksista vanhustyössä.....	14
TEORIASTA KÄYTÄNTÖÖN	19
2.1 Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten arvioinnin lähtökohtia	20
2.2 Vapaaehtoistoiminnan seurannan menetelmiä	22
2.3 Vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen – askel askeleelta eteenpäin	24
2.3.1 Sidosryhmät.....	24
2.3.2 Hyödyt ja vaikutukset	27
2.3.3 Osoittimet	30
Yhteenveto	34
LIITE 1.....	35
LIITE 2.....	37
LIITE 3.....	38
LIITE 4.....	39
JULKAISU	40



Alkusanat

Suoritamme jatkuvaa seurantaa ja arviointia arkipäätöstemme toteutuneista tai mahdollisesti toteutuvista vaikutuksista. Arviointi ja sen pohjalta tehdyt valinnat sekä valintojen vaikutusten jatkuva seuranta kuuluvat huomaamattamme jokapäiväiseen elämäämme. Tästä huolimatta voimme nähdä arvioinnin kovin etäisenä ja vaikeana omassa työssämme tai osana laajempia kokonaisuuksia.

Tutkimukset kertovat vapaaehtoistoiminnan näkymättömyydestä sekä toiminnasta saadun hyödyn aliarvioinnista. Näkymättömyyden ja aliarvioinnin yhtenä syynä on se, ettei vapaaehtoistoiminnan todellista vaikuttavuutta olla useinkaan kyetty riittävän selkeästi esittämään. Tämä pätee erityisesti auttavassa vapaaehtoistoiminnassa, jossa pelkkä määrällisten tulosten mittaaminen ei anna todellista kuvaa toiminnan kokonaisvaikutuksista. Vapaaehtoistoiminnan kokonaisvaltaisen vaikuttavuuden mittaamisen ja osoittamisen vajavuus perustuu hyvin usein vapaaehtoistoiminnalle myönnettyjen resursien vähäisyyteen. Auttavan vapaaehtoistoiminnan WIN (autettava) – WIN (vapaaehtoinen itse) – WIN (vapaaehtoistoimintaa ylläpitävä organisaatio) -periaate kyllä huomataan, mutta esimerkiksi järjestöjen hallituksille ja palveluyksiköiden esimiehille toiminnan hyödyt jäävät usein epäselviksi. Vapaaehtoistoimintaan tarvitaan vaikuttavuuden mittareita sekä opastusta niiden tehokkaaseen käyttöön.

Auttavan vapaaehtoistoiminnan arviointia palvelee parhaiten se, että toimintaa käytännön tasolla ohjaavat ja koordinoivat ihmiset/tahot oppivat sekä eteenpäin opettavat toiminnan vaikutusten tunnistamisen ja osoittamisen keinoja ja välineitä. Sen sijaan että ryhtyisimme heti puhumaan ohjelmateorioista, interventioista tai muista kiistatta arviointiin kuuluvista käsitteistä, kannattaa meidän keskittyä oppimaan sen huomioiminen, miten paljon ja millä tavoin pienet jokapäiväiset tekomme voivat tukea ympärillämme

olevia ihmisiä. Pelkällä yhdellä ilmeellä voi olla suuri vaikutus läheisiimme ja suhtautumisellamme ympäristöömmme merkittäviä pitkäaikaisia vaikutuksia koko yhteiskunnallemme.

Tämän oppaan tarkoituksena on tuottaa lisää tietoa vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistamiseen ja osoittamiseen vanhustyössä, ei tarjota valmiita arviointimalleja tai mittareita toiminnan arviointiin. Vapaaehtoistoiminnalla on laaja-alaisempia vaikutuksia kuin mitä ensi näkemältä arvaammekaan. Tässä tukioppaassa vapaaehtoistoiminnan vaikutuksia ryhdytään kartoittamaan tarkastelemalla ketkä tai mitkä kaikki ja millä tavoin voisivat toiminnasta hyötyä. Tarkastelun tulokset tukevat arvioinnin systemaattisuutta sekä antavat uusia työkaluja ja kohteita vaikuttavuuden seurannalle. Tätä kautta myös auttavan vapaaehtoistoiminnan todellinen rahallinen arvo yhteiskunnallemme alkaa hahmottua. Vapaaehtoisuus vaikuttaa yhä enemmän tulevaisuudessa.

Marraskuussa 2012

JARKKO UTRIAINEN

Suunnittelija

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry



1

TAUSTAA JA TEORIAA



1.1 Vaikutukset ja vaikuttavuus

Arviointitoiminta on lisääntynyt määrällisesti voimakkaasti 1990-luvulta lähtien. Joissain yhteyksissä on ryhdytty puhumaan suoranaisestä arvioinnin yhteiskunnasta, jossa korostuvat tuloksilla ohjaaminen, erilaiset vaikutavuustavoitteet sekä näyttöön perustuva toiminta ja sen suunnittelu. Erityisesti vaikuttavuuden tunnistaminen ja osoittaminen on tullut yhä tärkeämmäksi viime vuosien aikana (mukaan lukien kolmannen sektorin toimijat). Taustalla on ajatus siitä, että rajallisilla resursseilla saataisiin mahdollisimman paljon aikaisiksi (hyvää) ja että ”tilivelvollisuus” tehostaisi myös kehittämis-toiminnan tuottavuutta.

Arvioinnilla on eri määritelmissä tarkoitettu mm. tiedon tuottamista toiminnasta, siihen liittyvistä kehittämistarpeista sekä toiminnan tuloksista, vaikutuksista ja vaikuttavuuksista sekä hyödyllisyydestä. Arvioinnissa on puhuttu myös systemaattisesta tiedon keräämisestä toiminnan toteutuksesta, luonteesta ja vaikutuksista jotta toiminnan arvo voidaan määritellä, sen vaikuttavuutta parantaa tai jotta saadaan tietoa päätöksentekoon tulevaisuuden ratkaisuja varten. Arvioinnin määritelmiä on useita ja jokaiseen tilanteeseen sopivaa yksiselitteistä määritelmää tuskin löytyy. Jonkinlaisena arvioinnin suunnittelun lähtökohtana voisi pitää ajatusta ”jos tiedämme kaiken niin arviointiin ei tarvitse ryhtyä”.

Mitä ovat vaikutus ja vaikuttavuus? Nopeasti ajateltuna voisi vaikutuksen käsittää havaittuna (välittömänä tai lyhytaikaisena) seurauksena toiminnasta ja vaikuttavuuden kestoltaan pidemmälle ajalle ulottuvana tai pysyvänä muutoksena. Kuitenkin esimerkiksi terveydenhuollossa vaikutukset käsitetään usein yksittäisinä tapahtumia hoitoketjussa ja vaikuttavuus vaikutusten kokonaisuutena koko palvelujärjestelmässä, jolloin vaikutuksia arvioidaan käytännön tasolla yhteistyössä asiakkaan kanssa ja vaikuttavuutta strategisella tasolla.

Meklin¹ on jakanut vaikutukset eri tyyppeihin:

- Asiakasvaikutukset ja yhteiskunnalliset vaikutukset
 - välittömästi asiakkaaseen, kansalaiseen tai kuntalaiseen kohdistuvat vaikutukset sekä laajemmin yhteiskuntaan liittyvät vaikutukset
- Määrälliset ja laadulliset vaikutukset
 - esimerkiksi palvelu voi olla määrällisesti riittävä, mutta laadullisesti heikko
- Subjektiiviset ja objektiiviset vaikutukset
 - esimerkiksi palvelun kohteena olevan asiakkaan antamat arviot ovat subjektiivisia
- Lyhyt- ja pitkäkestoiset vaikutukset
 - osa vaikutuksista on lyhytaikaisia ja välittömiä, osa pitkäaikaisia
- Ulkoisvaikutukset
 - vaikutukset, jotka lähinnä pitkällä aikavälillä näkyvät muualla kuin siellä, mihin voimavarat on suunnattu
- Myönteiset ja kielteiset vaikutukset
- Odotetut ja odottamattomat vaikutukset.

Vaikka vaikutus ja vaikuttavuus ovatkin eri asioita, on melko luontevaa viitata esim. jonkin kehittämisprosessin aikaansaamiin vaikutuksiin puhumalla prosessin vaikuttavuudesta. Yksittäisten termien määrittelyä oleellisempaa on analysoida ja tunnistaa se ympäristö, jossa vaikutuksia ja vaikuttavuutta halutaan mitata. Vaikutusten arvioinnin suunnittelussa etenkin sosiaalialalla kannattaa heti alkuun huomioida, tavoitellaanko toiminnalla muutosta tai kehitystä jossakin kohderyhmässä vai esimerkiksi nykytilan ylläpitämistä tai nykytilan mahdollisimman vähäistä heikkenemistä.

Vaikuttavuuden arvioinnilla terveydenhuollossa pyritään yleensä selvittämään sitä, minkä verran asiakkaan elämäntilanteessa, sosiaalisissa suhteissa, hyvinvoinnissa ja ongelmissa tapahtuneet muutokset ovat esimerkiksi sosiaalipalvelun tai sosiaalityön, jonkin projektin tai intervention aikaansaamia. Terveydenhuollon palvelujen ja toimenpiteiden vaikutukset ja vaikuttavuus ei useinkaan siis paljastu pelkillä määrällisillä tai testeissä tutkituilla suorilla syy-seuraussuhteilla. Tämän lisäksi sosiaali- ja terveysalalla vaikuttavuudella tarkoitetaan useimmiten palveluprosessien tai kokonaisten palvelujärjestelmien kykyä saada aikaan haluttuja vaikutuksia.

Terveydenhuollossa vaikutusten arviointi perustuu tavallisimmin ns. asiakasmuutoksen mittareihin, jotka voidaan jakaa

1. Asiakastyytyväisyyden mittareihin
 - ei yleensä pidetä asiakasmuutoksen takeena ilman muita mittareita
2. Laaja-alaisen muutoksen mittareihin
 - ilmaisevat konkreettiset muutokset (esim. työelämään pääsy tai päihteiden käytön lopettaminen)

3. Toimintakyvyn tason mittareihin
 - toimintakykyä täsmällisesti mittaavat laitteet ja menetelmät
4. Standardoituihin mittareihin
 - esimerkiksi toistuvasti käytettävät kysymyssarjapatteristot.

Robson² on listannut vaikuttavuuden arviointiin liittyvät vaikeudet terveydenhuollossa seuraavasti:

- Toimintaohjelmien, innovaatioiden, palvelujen yms. monitahoisuus
- Vaikeat ja vaikeasti käsiteltävissä olevat ongelmat
- Toisistaan poikkeavat näkemykset ja käsitykset (ihmisten ”monimutkaisuus”)
- Epätarkoituksenmukaiset vaikuttavuusmittarit
- Virheelliset arviointiasetelmat.

Kehittämistyön lähtökohtainen tavoite on positiivinen muutos kehittämis-kohteessa, esimerkiksi vanhuspalveluissa vanhusasiakkaiden terveydessä ja hyvinvoinnissa. Tällöin vaikutusten havaitsemisen pohjaksi tarvitaan dokumentoitua tietoa lähtötilanteesta sekä selkeät tavoitteet (pää tavoite, osatavoitteet jne.) toteutettavalle kehittämistyölle. Tavoitteiden määrittämisen jälkeen määritellään keinot ja toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi. Tämän jälkeen voidaan ryhtyä pohtimaan sitä, seurataanko ja arvioidaanko toimenpiteiden etenemistä, tavoitteiden saavuttamista, toiminnan seurauksia, saatua hyötyä tms. ja vasta tätä kautta hahmottuvat kehittämistyölle käyttökelpoisimmat vaikutusten ja vaikuttavuuden mittarit.

Kehittämistyön vaikutusten seurannassa on syytä huomioda monia eri tekijöitä, joita ovat mm. Meklinin luettelossa sivuttu tarkoitettujen ja tarakoittamattomien vaikutusten toistaan erottaminen sekä vaikutusten erottaminen normaalisti prosesseihin kuuluvista ominaisuuksista (esimerkiksi projektiin sen aikana työllistetyt). Terveydenhuollon alalla kannattaa vaikutusten ja vaikuttavuuden arvioinnissa erityisesti pohtia sitä, missä määrin toteutuneet vaikutukset vastaavat tavoiteltuja vaikutuksia, missä määrin toteutuneet vaikutukset vastaavat asiakkaiden tarpeita ja kuinka monen (ja kuinka hyvin) asiakkaan tilanteessa on päästy tavoiteltuihin vaikutuksiin.

Kehittämistoiminnan vaikutusten seurantaan ja arviointiin tulee sisällyttää lähtötason mittaaminen ja dokumentointi (alkukartoitus tms.). Psykkisen terveydentilan ja hyvinvoinnin mittaamisessa ei eksakteja lukuarvoja antavia mittareita useinkaan löydy. Koettujen asioiden osalla on taas haastavaa arvioida sitä, johtuuko havaittu muutos juuri arvioinnin kohteena olevasta toimenpiteestä. Tällöin erilaisia vertailuryhmiä ja -seurantaa hyödyntävä dokumentoitu havainnointi sekä erilaiset kyselyt ja haastattelut voivat olla käyttökelpoisia menetelmiä. Osallistavassa kehittämistyössä voidaan kerätä systemaattisesti palautetta, joka tukee kehittämistyön oikeanlaista suuntaamista asiakkaiden omien tarpeiden mukaan.

Vaikutusten ja vaikuttavuuden arviointiin on kaivattu lisää resursseja ja huomiota sosiaali- ja terveysalalla. Myös jo olemassa olevaa vaikuttavuustietoa tulisi hyödyntää nykyistä tehokkaammin hoidon ja hoivan tueksi ja tiedoksi sekä päätöksenteon taustalle aina ylimmän poliittisen päätöksenteon tasolle saakka.

1.2 Mihin vaikutusten tunnistamista tarvitaan

Käydessämme ruokakaupassa teemme omiin arvioihimme perustuvia valintoja. Vertailemme pakkauksiin tehtyjä merkintöjä ja pyrimme löytämään sen hetkisiä tarpeitamme parhaiten palvelevia tuotteita. Valintamme kohdistuvat usein mielestämme omaan terveyteemme positiivisesti tai vähintäänkin neutraalisti vaikuttaviin tuotteisiin. Suoritamme jatkuvaa seurantaa, arviointia ja pohdintaa tekemiemme päätösten vaikutuksista omassa itsessämme. Arviointi ja sen pohjalta tehdyt valinnat sekä valintojen vaikutusten seuranta kuuluvat jokapäiväiseen elämäämme. Tästä huolimatta voimme kokea vaikutusten arvioinnin vaikeaksi ja monimutkaiseksi omissa työyhteisöissämme sekä osana laajempia kokonaisuuksia.

Rajavaara³ on listannut vaikuttavuuden arvioinnin tarpeet seuraavasti:

- Poliittis-hallinnollisen päätöksenteon tueksi
- Tulosohjauksen ja -johtamisen välineeksi
- Hyvinvointivaltion uudelleenmuotoilun tueksi
- Yhteiskunnallisten ohjelmien ja hankkeiden vaikutusten selvittämiseksi
- Kansalaisläheisyyden ja -osallisuuden kehittämiseksi
- Työn ja palvelutoiminnan uudistamiseksi sekä työntekijöiden osaamisen kehittämiseksi.

Euroopan parlamentin direktiivissä (2008) on mainittu, että terveydenhuollon menetelmien arvioinnin tulee turvata vaikuttavuustieto ja tehokkaasti pyrkiä tämän tiedon jakamiseen kansallisesti.

Suomen terveydenhuoltolaissa vaikuttavuuteen sosiaali- ja terveysalalla viitataan mm. seuraavasti:

- Terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Terveydenhuollon toiminnan on oltava laadukasta, turvallista ja asianmukaisesti hoidettua (Laatu ja potilasturvallisuus, 8§)
- Kunnan ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän on päätöksenteon ja ratkaisujen valmistelussa arvioitava ja otettava huomioon tehtävien päätösten ja ratkaisujen vaikutukset väestön terveyteen ja sosiaaliseen hyvinvointiin (Terveys- ja hyvinvointivaikutusten huomioon ottaminen, 11§).

Käytännön tason tulokulmia vaikutusten tunnistamisen tarpeellisuudelle on monia, joista kehittämistyön kannalta merkittäviä ovat seuraavassa esiteltävät esimerkit.

1.2.1 Uudet toimivat käytännöt

Toimiviksi havaitut mallit ja käytännöt saadaan tehokkaammin juurrutettua omaan organisaatioon sekä levitettyä uusiin ympäristöihin ja työyhteisöihin silloin kun niiden positiiviset vaikutukset on riittävän selkeästi osoitettu. Selkeästi kuvatut positiiviset vaikutukset tukevat muutosvastarinnan hälventämistä operatiivisella ei toimijatasolla sekä ohjaavat päätöksentekoa johtotasolla.

Uusien projektien ja tarvelähtöisen kehittämistyön tuloksena valmistuu toinen toistaan laadukkaampia julkaisuja ja yhä toimivampia hyviä käytäntöjä. Tulokset ja tuotokset voivat jäädä osaksi loputonta bittiavaruutta ellei niitä tehokkaasti juurruteta ja levitetä uusiin työyhteisöihin. Uusien toimintamallien levittämistä ja juurruttamista helpottaa jos niiden positiiviset vaikutukset eri sidosryhmille kyetään riittävästi hyvin todentamaan ja osoittamaan.

1.2.2 Rahoittajat

Kehittämistyöhön myönnetyn rahoituksen käyttöä halutaan tehokkaammin valvoa. Hakijoiden määrä kasvaa nopeammin suhteessa tarjolla olevaan rahoitukseen. Useat rahoittajat ovat panostamassa rahojensa käytön seurantaan ja arviointiin. Esimerkiksi Raha-automaattiyhdistys haluaa korostaa tukitoiminnassaan koko projektin elinkaarelle sijoittuvaa tulosten vaikutusten

ja vaikuttavuuden huomioimista osana heidän rahoituksellaan tuotettujen uusien mallien saamista laajempaan käyttöön.

Kehittämistyön rahoittajilla on tarve tehostaa rahoittamansa kehittämistyön seurantaa ja arviointia. Kehittämistyötä ei rahoiteta vain rahoituksen vuoksi, vaan kehittämistyöltä halutaan selkeitä vaikutuksia ja vaikuttavuutta myönnetyn rahoituksen vastineeksi.

1.2.3 Kilpailutus

Kunnissa on siirrytty yhä enemmän palvelujen tuottamisen kilpailutukseen. Näin on tapahtunut myös vanhuspalveluissa. Kokonaistaloudelliseen edullisuuteen perustuvassa kilpailutuksessa tarjouskilpailun voittajan valinnassa ja tarjousten paremmuuden arvioinnissa hyödynnetään valinnoissa pelkän hinnan lisäksi hankinnan kohteen eri ominaisuuksia. Tällöin vertailuperusteiden määrittelemine on hankintayksikön itsensä harkittavissa; niitä voivat olla esim. määritellyt laatutekijät, tekniset asiat, käyttökustannukset, ympäristöystävällisyys, elinkaarikustannukset, huoltopalvelut jne.

Vanhuspalveluissa kokonaistaloudellisesti edullisinta pitkällä aikavälillä on ennaltaehkäisevä ja kuntouttava toiminta. Käytännössä ennaltaehkäisevä työ on sitä, että ikääntyvän ihmisen ajautumista erilaisten hoidollisten toimen piiriin tai kokonaan siirtymistä hoitoon esimerkiksi terveyskeskuksen vuodeosastolle voidaan viivästyttää. Yhtenä kilpailutuksessa lisäpisteen tuottavana laatukriteerinä/ lisälaatukriteerinä voi toimia riittävän selkeästi osoitettu ennaltaehkäisevä työ- ja toimintaote. Ja juuri tässä ennaltaehkäisevän toiminnan osoittamisessa ja todentamisessa hyvin organisoitu vapaaehtoistyö ja siinä toteutuva WIN-WIN-WIN-periaate voisi toimia yhtenä selkeänä laatukriteerin indikaattorina. Vapaaehtoistoiminnan sisällyttäminen osaksi laatupatteristoa tarvitsee kuitenkin tuekseen vapaaehtoistyön vaikutusten ja pidempiaikaisen vaikuttavuuden osoittamisen ja todellisen ymmärtämisen.

Laatukriteerit halutaan kuitenkin usein käytännön kilpailutuksissa minimoida tai jättää kokonaan pois. Miksi näin? Eikö niitä haluta käyttää markkinaoikeuden pelossa, sillä laatukriteereistä voi helposti nousta aiheita valitusten tekemiseen. Jos näin on, niin silloin laatukriteerit on kirjattava riittävän selviksi, ne on seikkaperäisesti avattava. Tällöin avataan myös sitä, onko kilpailutukseen osallistuvalla hallussaan oleva sertifikaatti vain markkinointiväline vai tarkoittaako sertifikaatti myös oikeaa ja toimivaa laatua käytännössä. Vapaaehtoistoiminnan huomiointi resurssien kohdentamisessa on yksi selvä osoitus siitä, että ihminen halutaan nähdä kokonaisvaltaisena ja oman tahdon omaavana voimavarana eikä vain resursseja kuluttavana hoidon kohteena.

Pelkkään hintaan perustuva kilpailutus ei takaa laadukkaiden hoito- ja palveluketjujen rakentamista. Laatuksiteeristöissä on korostettava niitä tekijöitä, joille on todennettu korkea terveyttä edistävä vaikutus osana kokonaisvaltaista hyvinvointia.

1.3 Vapaaehtoistoiminnan vaikutuksista vanhustyössä

Auttavan vapaaehtoistoiminnan hyödyt näkyvät kiistattomina heille, jotka ovat riittävän lähellä kentällä tapahtuvaa vapaaehtoistyötä. Vapaaehtoistoimintaan auttajina tai autettavina osallistuvien ikäihmisten terveys on huomattavasti parempi kuin muilla samanikäisillä. He elävät pitempään ja toipuvat sairauksista nopeammin kuin vapaaehtoistoimintaan osallistumattomat. Vapaaehtoistoiminnalla on myös positiivisia vaikutuksia itse koettuun terveyteen ja hyvinvointiin, sillä toimintaan osallistuminen vähentää mm. masennuksen ja ahdistuksen kokemuksia.

Kansainvälisessä kirjallisuudessa raportoituja vapaaehtoistyön hyötyjä vapaaehtoisille itselleen ovat olleet mm.:

- Itsearvioidun terveyden kohentuminen⁴⁻⁷
- Fyysisen ja toiminnallisen terveyden (toimintakyvyn) kohentuminen^{8,9}
- Koetun tyytyväisyyden, hyvinvoinnin ja onnellisuuden kasvu^{6,10-13}
- Masennusoireiden väheneminen^{11,14,15}
- Elämäntapojen kasvu⁴
- Kuolleisuuden/kuolleisuusriskin madaltuminen^{16,17}

Näiden todettujen vaikutusten lisäksi ovat esimerkiksi Casiday ym.¹⁸ löytäneet kirjallisuuskatsauksessaan useita muita raportoituja vapaaehtoistoiminnan positiivisia terveysvaikutuksia. Näitä ovat olleet stressin alentuminen, uupumusoireiden lievittyminen, sairaalapalvelujen käytön väheneminen sekä terveellisten elämäntapojen omaksuminen. Iäkkäiden vapaaehtoisten tarjoama neuvonta on myös koettu yhtä hyödylliseksi kuin koulutettujen

sosiaalityöntekijöiden antama opastus¹¹. Vaikka auttavan vapaaehtoistoiminnan vaikutusten systemaattinen tutkimus on ollut vielä jossain määrin vähäistä¹⁹, on kansainvälistä tutkimustietoa vapaaehtoistoiminnan positiivisista vaikutuksista varsin hyvin jo saatavilla. Miksi kaikkea tätä tutkimustietoa ei ole kunnolla huomioitu suomalaisissa terveydenhuollon hoito- ja palveluketjuissa? Vai onko?

Vapaaehtoistyön positiivisista vaikutuksista on raportoitu myös suomalaisissa tutkimuksissa. Äyräväisen ym.²⁰ tekemässä vapaaehtoistyön vastavuoroisuuden tutkimuksessa apua saavan ikäihmisen saamisen yläluokiksi saatiin elämänpiirin laajeneminen (mm. uuden tiedon saaminen, uusien ihmisten tapaaminen ja vaihtelun kokeminen), mielialan koheneminen, itsensä arvokkaaksi kokeminen sekä mahdollisuus normaaliin elämään kuuluvien asioiden tekemiseen. Antamisen yläluokkia olivat mahdollisuus antamiseen (konkreettinen antaminen, hiljaisen tiedon siirtäminen ja esimerkkinä oleminen) sekä auttajan huomioonottamiseen. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyösuhteessa ei ole kyse epätasapainosta auttaja – autettava vaan pikemminkin molemminpuolisesta kiitollisuudesta ja positiivisesta ihmettelystä. Suomalaiset tutkimukset ovat myös osoittaneet yhteisöihin kuulumisesta ja yhteisölliseen toimintaan osallistumisesta seuraavan monia etuja. Markku Hyyppä²¹ selittää tutkimuksissaan suomenruotsalaisten parempaa fyysistä ja psyykkistä terveyttä heidän joukossaan vallitsevalla voimakkaalla yhteisöllisyydellä – sosiaalisen tuen kautta ihmiset saavat vastustusvoimavaroja, jotka auttavat hallitsemaan stressiä. Yhteenkuuluvuuden tunne ja yhdessä tekemisestä koituva ilo luovat turvallisuutta ja lisäävät elämän hallittavuuden kokemusta.

Vapaaehtoistoiminnan laajalle (palveluketjujen ja -järjestelmien tasolle) ulottuvat vaikutukset aiheuttavat sen, ettei toiminnan tuloksellisuutta voida mitata pelkällä tehtyjen tuntien tai auttamistoimintaan osallistuneiden määrällä. Vapaaehtoistoiminnan merkitys on ihmisten vuorovaikutuksessa, jolloin mittaaminen voi tapahtua vain pitkäaikaisena ja syvällisenä prosessien seurantana. Käytäntö on myös osoittanut sen, etteivät vapaaehtoistoiminnan kaikki hyödyt näy toiminnan alkuvaiheessa. Esimerkiksi vanhusten asumis- ja palveluyksiköissä organisoitu vapaaehtoistoiminta juurtuu pysyväksi ja saumattomaksi osaksi palvelutoimintaa yleensä vasta toisen tai kolmannen vuoden kuluttua toiminnan aloittamisesta.

Vapaaehtoistoiminnan raportoiduista positiivisista vaikutuksista huolimatta toimintaa vaivaa vieläkin sen näkymättömyys eri palveluyksiköissä ja koko yhteiskunnassa. Se on vielä kovin järjestäytymätöntä, sen organisointiin ja resurssointiin ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Raha-automaattiyhdistyksen vuonna 2010 teettämässä Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä -tutkimuksessa²² havaittiin vapaaehtoistoiminnan strategian puuttuminen sosiaali- ja terveysjärjestöissä 59.5 %:lla valtakunnallisista keskusjärjestöistä ja peräti 71 %:lla paikallisista/alueellisista järjestöistä. Tämä tulos kertoo suunnitelmallisuuden puuttumisesta yhdistysten vapaaehtois-

toiminnassa. Esimerkkinä vapaaehtoistoiminnan näkymättömyydestä vanhusten palvelutaloissa toimii vuoden 2010 lopussa toteutettu tutkimus sidosryhmäsuhteiden hallinnasta ja kehittämisestä Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton jäsenjärjestöissä. Pirjo Puhakan laatimaan kyselytutkimukseen²³ vastasi 56 yhdistyksen johto- ja esimiestehtävässä toimivaa työntekijää liiton 11:sta jäsenjärjestöstä. Tutkimuksessaan Puhakka havaitsi sen, etteivät yhteistyön hallintaan ja kehittämiseen liittyvät käytänteet olleet vapaaehtoisten osalta yhtä hyvällä tasolla tärkeimpien sidosryhmätoimijoiden (asiakkaat ja palveluja ostavat kunnat) kanssa. Tutkimukseen vastanneista yli 40 % ei pitänyt vapaaehtoisia merkittävänä sidosryhmänä oman järjestönsä kannalta. Tutkimuksessa vapaaehtoisten kokemukset järjestön toiminnasta arvioitiin yleisesti positiivisiksi, mutta toisaalta järjestöissä ei katsottu tunnetavan riittävän hyvin vapaaehtoisten omia toiveita ja tarpeita järjestöiltä. Tutkimuksen mukaan järjestöissä tulisi paremmin tuntee ne asiat, jotka voisivat lisätä vapaaehtoisten sitoutumista järjestön toimintaan. Myös yhteistyön hyötyjen esiin tuominen vapaaehtoisin päin kaipaisi kehittämistä. Puhakan tutkimus osoitti sen, ettei vapaaehtoistoiminta ole profiloitunut selkeäksi osaksi yhdistyksen toimintaa liiton jäsenjärjestöissä.

Vapaaehtoistoiminnasta voi tulla merkittävä voimavara erilaisten hoito- ja palveluketjujen tueksi. Esimerkiksi muistipotilaan ammattimaiseen hoitoketjuun on sisällytetty mm. muistioireiden tunnistaminen ja muistisairauksien diagnostiikka, yksilölliset hoito- ja kuntoutussuunnitelmat sekä erilaiset avo- ja pitkäaikaishoidon vaiheet. Muistisairauden ensioireiden havainnoinnissa, muistisairauden etenemisessä ja muistipotilaan tilan heikkenemisessä sekä muistisairauteen liittyvien lieveilmiöiden (esim. syrjäytyminen) hallitsemisessa voi vapaaehtoistoimintaan perustuvilla, hoitoketjun eri vaiheet huomioonottavilla välittämisen ja tuen verkostoilla olla merkittäviäkin positiivisia vaikutuksia.

Auttava vapaaehtoistoiminta voi toimia merkittävänä voimavarana hoito- ja palveluketjujen vierellä vanhuspalveluissa. Vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuuden arviointia tukee se, että vapaaehtoistoiminta ainakin jollakin tasolla huomioidaan hoito- ja palveluketjujen vaihearviointin suunnittelussa. Parhaimmillaan myös kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan huomioiva hoito- ja palveluketjujen suunnittelu ja arviointi välttää organisaatioon sisäänrakennetut, vain ammattilaisille avautuvat ilmaisutavat ja huomioi toimintoihin ja tuloksiin vaikuttavat sidosryhmät laajemmin.

LÄHTEET

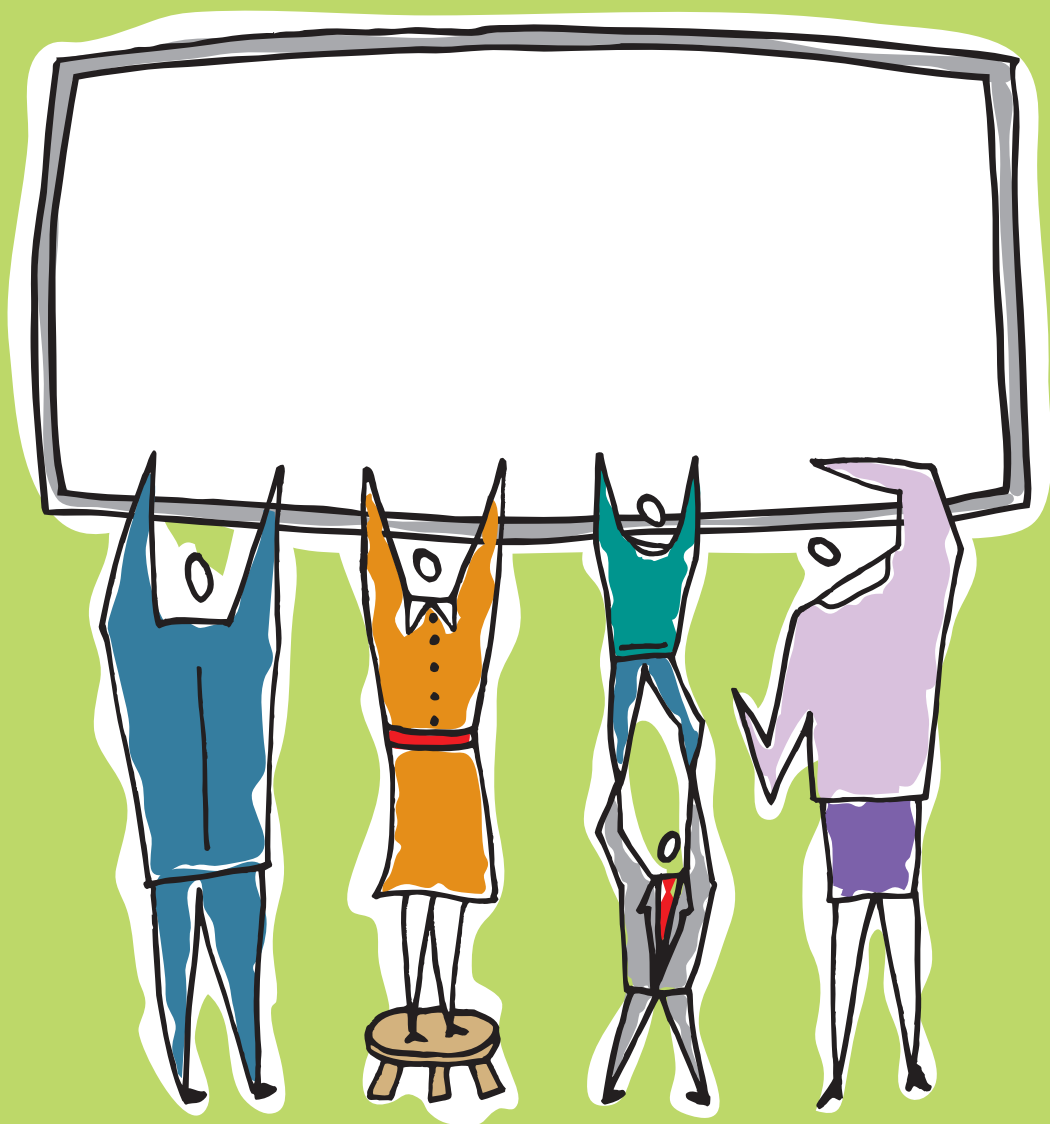
(viittaukset internet-osoitteisiin: marraskuu 2012)

- 1 Meklin, P. 2001. Tavoitteiden saavuttamisen arviointi kuntataloudessa. Teoksessa, Myllymäki A., Vakkuri J. (toim.). Tulos, normi, tilivelvollisuus. Tampere University Press.
- 2 Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet – opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- 3 Rajavaara, M. 2006. Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 68. Kela.
- 4 Piliavin, J.A., Siegl, E. 2007. Health benefits of volunteering in the Wisconsin longitudinal study. *J. Health Soc. Behav.* 48(4): 450–464.
- 5 van Willigen, M. 2000. Differential benefits of volunteering across the life course. *J. Gerontol.: Social Sciences* 55B(1–11): 308–318.
- 6 Thoits, P.A., Hewitt L.N. 2001. Volunteer work and well-being. *J. Health Soc. Behav.* 42(2): 115–131.
- 7 Wilson, J. 2000. Volunteering. *Annu Rev. Sociol.* 26: 215–240.
- 8 Baker, L.A., Cahalin, L.P., Gerst, K., Burr, J.A. 2005. Productive activities and subjective well-being among older adults: the influence of number of activities and time commitment. *Soc. Indic. Res.* 73(3): 431 – 458.
- 9 Tan, E.J, Wue, Q.L., Li, T., Carlson, M.C., Fried, L.P. 2006. Volunteering: A physical activity intervention for older adults – the Experience Corps Program in Baltimore. *J. Urban Helth* 83: 954–969.
- 10 Onyx, J., Warburton, J. 2003. Volunteering and health among older people: a review. *Australas J. Ageing.* 22(2): 65–69.
- 11 Morrow-Howell, N., Hinterlong, J., Rozario, P.A., Tang, F. 2003. Effects of volunteering on the well-being of older adults. *J. Gerontol: Social Sciences* 58B(3): 137–145.
- 12 Wheeler, J., Gorey, K., Greenblatt, B. 1998. The beneficial effects of volunteering for older adults and the people they serve. *Int. J. Aging Hum. Dev.* 47(1): 69–80.
- 13 Krueger, R.F., Hicks, B.M., McGue, M. 2001. Altruism and antisocial behavior: independent tendencies, unique, personality correlates, distinct etiologies. *Psychol. Sci.* 12: 397–402.
- 14 Musick, M.A., Wilson, J. 2003. Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age group. *Soc. Sci. Med.* 56: 2589–269.
- 15 Yunqing, L., Ferraro, K.F. 2005. Volunteering and depression in later life: Social benefit of selection processes? *Health Soc. Behav.* 46(1): 68–84.
- 16 Oman, D., Thoresen, C.E., McMahon K. 1999. Volunteerism and mortality among the community-dwelling elderly. *J. Health Psychol.* 4(3): 301–316.
- 17 Musick, M.A., Herzog, A.R., House, J.S. 1999. Volunteering and mortality among older adults: Findings from a national sample. *J. Gerontol. B. Psychol. Soc. Sci.* 54(3): 173–180.
- 18 Casiday, R., Kinsman, E., Fisher, C., Bambra, C. 2008. Volunteering and health: What impact does it really have? <http://www.volunteering.org.uk/resources/volunteeringinhealth/volunteering-and-health-what-impact-does-it-really-have>
- 19 von Bonsdorff, M.B, Rantanen, T. 2010. Benefits of formal voluntary work among older people. A review. *Aging. Clin. Exp. Res.* 23(3): 162–169.
- 20 Äyräväinen, I., Lyra, T-M., Lintunen, T., Rantanen, T. 2012. Vastavuoroisuus ikääntyneiden ihmisten vapaaehtoistyössä apua saaneiden henkilöiden kokemana. *Gerontologia* 26(3): 172–182.
- 21 Hyyppä, M. 2002. Elinvoimaa yhteisöistä. Sosiaalinen pääoma ja terveys. PS-kustannus, Keuruu.

- 22 Pessi, A.-B, Oravasaari, T. 2010. Kansalaisjärjestötoiminnan ytimessä. Tutkimus RAY:n avustamien sosiaali- ja terveysjärjestöjen vapaaehtoistoiminnasta. RAY, Avustustoiminnan raportteja 23.
<https://www.ray.fi/fi/jarjestot/aineistopankki/oppaat/julkaisusarja>
- 23 Puhakka, P. 2011. Tutkimus sidosryhmäsuhteiden hallinnasta ja kehittämisestä Vallin jäsenjärjestöissä. <http://www.valli.fi/pdf/sidosryhmatutkimuksen%20tulokset%20maaliskuu%202011.pdf>

Muita tekstissä hyödynnettyjä lähteitä

- Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P., Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla, matka teoriasta käytäntöön. Terveiden edistämisen keskuksen julkaisuja 7/ 2009.
- Koskela, T. 2012. RAY:n arviointikoulutus 2012. Koulutusmateriaali.
<https://www.ray.fi/fi/jarjestot/aineistopankki/materiaalit>
- Kuvaja, S. 2011. Vapaaehtoistyön arvo. Kansalais- ja järjestötoiminnan verkkolehti 3/2011. http://www.kansalaisfoorumi.net/sivu.php?artikkeli_id=590
- Rajaniemi, J. 2009. Mielekkäästi vapaaehtoistoiminnassa – Tuloksia kyselystä järjestöjen ikääntyneille jäsenille. Raportteja 2/2009. Helsinki: Ikäinstituutti.
<http://www.ikainstituutti.fi/binary/file/-/id/3/fid/28/>
- Silvennoinen-Nuora, L. 2004. Hoitoketjut ja vaikuttavuus. Vaikuttavuuden arviointi. Tampereen yliopisto/ yksiköt.
- Silvennoinen-Nuora, L. 2010. Vaikuttavuuden arviointi hoitoketjussa – mikä mahdollistaa vaikuttavuuden ja vaikuttavuuden arvioinnin. Acta Universitatis Tamperensis 1558, Tampere University Press.
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 30.12.2010/1326. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- Utriainen, J. (toim.). 2011. Vapaaehtoisuus vanhustenhuollon voimavarana. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 1/2011. <http://www.valli.fi/projektit/osaaja/uutiset.html>



2

TEORIASTA
KÄYTÄNTÖÖN



Auttavan vapaaehtoistoiminnan lähtökohtia vanhustyössä

- ▶ Auttavan vapaaehtoistyön tulee toimia vain lisäresurssina, ei minkään hoidollisen tai muun erityistä ammattitaitoa vaativan toimenpiteen korvaajana.
- ▶ Palvelutalon tms. ikäihmisen asumisyksikön hoitohenkilökunta huolehtii lähinnä lakisääteisten hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisten hoidollisten perustarpeiden täyttämisestä, avustava työvoima avustaa palveluyksikön hoitoym. henkilökuntaa ja vapaaehtoiset toimivat henkilökohtaisia taitoja ja osaamistaan hyödyntävänä lisäarvona muiden kuin hoidollisten tarpeiden täyttämisessä.
- ▶ Muut kuin hoidolliset tarpeet käsittävät yhteenkuuluvuuden ja rakkauden, arvonannon sekä itsensä toteuttamisen tarpeet.

2.1

Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten arvioinnin lähtökohtia

Vanhustyössä aktiivisesti mukana olevat vapaaehtoiset ovat pääsääntöisesti itsekin eläkkeellä olevia senioreja. Heillä toiminnan motiiveina ovat uuden sisällön löytäminen työelämän päättymisen jälkeensä jättämän aukon tilalle, uusien asioiden ja tuttavien oppiminen ja löytäminen sekä pyyteetön halu auttaa toisia ihmisiä. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton vapaaehtoistoiminnan Osaaja -projektissa tehtiin vapaaehtoistyön kyselyt liiton kymmenelle jäsenjärjestölle vuosina 2009 ja 2010 (kyselyssä käytetyt palautekyselylomakkeet liitteissä 1 ja 2). Kyselyyn vastasi 134 (vuosi 2009) ja 135 (vuosi 2010) vapaaehtoista sekä 39 (vuosi 2009) ja 75 (vuosi 2010) yhdistysten palvelutalojen henkilöstöön kuuluvaa työntekijää*. Yhdistysten asumis- ja palveluyksiköiden henkilöstölle suunnattujen kyselyjen mukaan vapaaehtoistoiminta koetaan merkittäväksi lisäresurssiksi yhdistyksen toiminnassa ja sillä on havaittu olevan positiivinen vaikutus ikäihmisten hyvinvointiin. Kyselyjen mukaan kehittämistyötä tarvitaan vielä vapaaehtoistyöntekijöiden tunnistamisen ja tuntemisen sekä vapaaehtoistoimintaan vaikuttamisen mahdollisuuksien osalta.

Vapaaehtoistoiminnan ensisijaiset kohteet eli autettavat ikäihmiset itse ovat usein kyselykaavakkeiden ja lomakkeiden saavuttamattomissa. Tavallisin saatavissa oleva palaute perustuukin lähes yksinomaan suullisiin palautekyselyihin ja keskusteluihin. Näin saatu palaute on lähes poikkeuksetta suuri kiitos, ja tämä on harvemmin tallennettu pysyviksi jääviin dokumentteihin.

Kuten terveydenhuollon alalla yleensäkin, myös auttavan vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuus on hyvin monitahoista ja laajalle ulottuvaa. Ikäihmisten välittömään tai välilliseen auttamiseen tähtäävässä vapaaehtoistoiminnassa tulisi pelkkien yksittäisten vaikutusten (vaikkapa sängyssä makaavan vanhuksen saaminen ulos kävelemään) ohella tarkastella myös yksittäisten vaikutusten summaa, vaikutuskokonaisuuksia. Tällöin vapaaehtoistoiminnan kokonaisvaikutusten arviointi menisi jo lähemmäksi palvelujärjestelmätason arviointia.

Pirjo Puhakan sidosryhmätutkimuksessa havaittiin se, ettei vapaaehtoistoimintaa koeta merkittäväksi sidosryhmäksi vanhusten palvelutaloissa esimiestasolla. Talojen hoitohenkilöstö näkee paremmin vapaaehtoistoiminnan hyödyt, ja auttajat sekä autettavat itse pitävät toimintaa erittäin tärkeänä

* vuoden 2009 kyselyn tulokset on saatavilla osoitteessa
<http://www.valli.fi/projektit/osaaja/materiaalit.html>

elämän sisällön ja mielekkyyden näkökannalta. Mistä nämä eriävät näkemykset; milloin myös resurssien jakamisesta vastaavat tahot näkevät vapaaehtoistoiminnan merkittäväksi panostuskohteeksi?

Kehittämiprojektien projektisuunnitelmiin kirjataan se, mitä vaikutuksia kehittämistyöltä/projektilta halutaan. Projektin kehittämistyön vaikutusten arviointi aloitetaan siis jo ennen varsinaista projektin käynnistymistä. Tavoiteltavien vaikutusten saavuttamisen seuraamisen ja todentamisen tueksi kehittämiprojektiin sisällytetään arviointisuunnitelma, joka tehdään viimeistään projektin käynnistyttyä. Kehittämistyön seurannan ja arvioinnin helpottamiseksi projekti voidaan jakaa esimerkiksi osa- tai vaihetavoitteisiin, jolloin projektin kutakin osaa (tavoitetta) voidaan tarkastella erikseen. Myös uutena toimintona aloitettavassa tai kehitystyön alla olevassa auttavassa vapaaehtoistoiminnassa on hyvä jo etukäteen miettiä sitä millaisia vaikutuksia toiminnalta halutaan. Myös vapaaehtoistoiminta vaatii tulevaisuuteen tähtäävää suunnittelua, joka voidaan dokumentoida esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan kuukausi- ja/tai vuosisuunnitelmina. Eteneminen on helppoa kun on asetettu selvät tavoitteet, niin määrälliset kuin laadullisetkin. Vapaaehtoistoimissa jo havaitut koettu ja todettu parempi terveys ja nopeampi sairauksista tervehtyminen voivat olla kokonaisvaltaisia tavoitteita, mutta myös jotain konkreettisempaa tarvitaan. Näitä asioita kannattaa miettiä rakentaessa ja kehittäessä organisoitua vapaaehtoistoimintaa.

Lisää tukea organisoituun vapaaehtoistoimintaan on saatavilla mm. osoitteessa www.valli.fi/projektit/osaaja/pdf/osaaja-raportti_4-1suojattu.pdf.

2.2 Vapaaehtoistoiminnan seurannan menetelmiä

Auttavan vapaaehtoistoiminnan seurannan välineitä ja mittareita ovat perinteisesti olleet:

- Vapaaehtoisten määrä
 - kehitys/muutokset määrissä
- Tehdyt tunnit (liite 3)
 - tuntien jakautuminen
- Palautekyselyt
 - palautekyselyt vapaaehtoisille (vrt. liite 1)

- palautekyselyt henkilöstölle (vrt. liite 2)
- arviointikeskustelut
- Vapaaehtoisten tukema tai ylläpitämä ryhmätoiminta
 - osallistuneiden määrät
 - tapaamiskerrat
 - ajalliset kestot.

Vanhusten palvelu- ja asumisyksiköissä hyödynnettyjä vapaaehtoistoiminnan käytännön seurannan menetelmiä:

- ▶ Vapaaehtoisille täytettäväksi jaettavat listat tehtyjen tuntien tilastoinnista. Vapaaehtoistoiminnan ohjaaja kokoaa tiedot listoista esimerkiksi kuukausittain.
- ▶ Vapaaehtoistoiminnan/vapaaehtoisten omalla ilmoitustaululla olevat listat joihin vapaaehtoiset merkitsevät omat käyntinsä osastoilla (käynnin kesto ja sisältö).
- ▶ Vapaaehtoistoiminnan ohjaajan ylläpitämät tilastot tehdyistä retkistä, tapahtumista, tukihenkilötoiminnasta yms.
- ▶ Listat vapaaehtoisista (mm. yhteystiedot)
- ▶ Vuosittaiset palautekyselyt henkilöstölle ja vapaaehtoisille
- ▶ Omaisten ja asiakkaiden haastattelut
- ▶ Henkilökohtaiset arviointikeskustelut ja niistä tehdyt muistiot
- ▶ Listat ryhmiin, tapahtumiin yms. osallistumisista
- ▶ Vapaaehtoistoiminnan kirjaaminen toimintasuunnitelmiin ja -kertomuksiin.

Kvantitatiiviset arvot (lukumäärät) eivät kuitenkaan kerro paljoa toiminnan laadusta, vaan pikemminkin toiminnan organisoinnin tehokkuudesta. Ja palauteissa voi olla suurtakin vaihtelua jopa yhden päivän sisällä (vanhustyössä puhutaan usein ”päivän kunnosta”). Suppeahko lukumääräpatteristo ja muutamiin kyselyihin jäävät subjektiiviset arviot eivät kykene osoittamaan auttavan vapaaehtoistoiminnan kokonaisvaikutuksia.

Palautekyselyt ovat kertoneet vapaaehtoistoiminnan positiivisista vaikutuksista ikäihmisten hyvinvointiin sekä toiminnan WIN–WIN-periaatteen toteutumisesta. Vapaaehtoistoiminnan todelliset vaikutukset ja vaikuttavuus eivät kuitenkaan ilmene pelkillä lukumäärillä tai satunnaisesti tehdyillä kyselyillä. Palautekyselyt kyllä kiistattomasti osoittavat vapaaehtoistoiminnan hyödyllisyyden, mutta yksinään ne eivät riitä nostamaan vapaaehtoistoiminnan arvostusta ja resurssointia sen ansaitsemalleen tasolle.

Vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen – askel askeleelta eteenpäin

Tässä osiossa vapaaehtoistoiminnan vaikutuksia lähdetään todentamaan kolmen käsitteen avulla; 1) sidosryhmät, 2) sidosryhmien saamat hyödyt / sidosryhmiin kohdistuvat vaikutukset ja 3) vaikutusten todentamisen osoittimet. Tekstissä on hyödynnetty syksyllä 2012 kolme kertaa vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistamisen ja osoittamisen teemalla kokoontuneen työryhmän (Liite 4) työn tuloksia. Työryhmän työskentelyssä sekä saatujen tulosten kokoamisessa on puolestaan hyödynnetty Syfo Oy:n asiantuntijuutta sekä yrityksen yhteiskunnallisten vaikutusten osoittamiseksi kehittämää Sofie-palvelua (www.sofienet.fi).

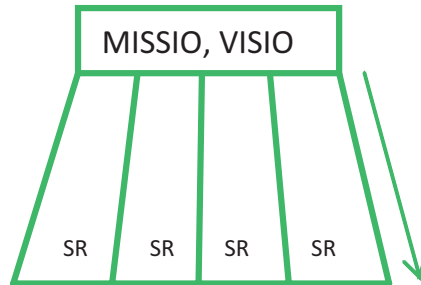
2.3.1 Sidosryhmät

Työ- ja elinkeinoministeriön Ikäpolitiikasta elämäntulkupolitiikkaan – ikäaparaatti alueiden kehittämiseen -julkaisussa (www.tem.fi/files/29991/ikatyoryhma.pdf) on lueteltu ikääntymisen vaikutusten arviointi- ja seurantakohteita aiheittain. Luettelon neljässä pääkohdassa on yhteensä 71 alakohtaa (kohdetta), jotka sinällään on jaettavissa vielä pienempiin alakohtiin. Ikääntymisen vaikutukset on tarkastelukohteena hyvin laaja ja siksi sen arviointi- ja seurantakohteitten lista on pitkä. Lista ei ole välttämättä yhtä mitava silloin kun tarkastelukohteeksi otetaan auttava vapaaehtoistoiminta vanhustyössä. Yksittäisiä arviointi- ja tarkastelukohteita tulisi kuitenkin tälläkin valinnalla siinä määrin runsaasti, että yksin työtään tekevällä vapaaehtoistoiminnan ohjaajalla tuskin olisi aikaa koko kohdelistan rakentamiseen ja hallitsemiseen.

Arviointi- ja seurantakohteiden kartoituksella päästään vastaamaan mihin toimintoihin (esimerkiksi liikuntakyky) ja millä keinoin (esimerkiksi säännöllisellä ulkoilulla) tarkasteltavana oleva tekijä vaikuttaa. Vapaaehtoistoiminnassa vastauksiksi kysymykseen keihin (ihmisiin) eli mihin kohderyhmiin vaikutukset kohdistuvat annetaan lähes poikkeuksetta vastaus autettavat ikäihmiset ja auttajat itse. Kohderyhmiä pohdittaessa siirrytään käsitteeseen **sidosryhmä**, joka määritelmän mukaisesti on ”kaikki tahot, joiden kanssa ollaan tekemisissä” tai ”ne tahot, joille syntyy vaikutuksia”. Mutta mitä ovat kaikki ne tahot tai ryhmät, joille auttavasta vapaaehtoistoiminnasta syntyy vaikutuksia? WIN-WIN-WIN-periaatteen mukaisesti ensisijaisia hyödyn saajia eli vaikutusten kohteita ovat autettava, auttaja ja

auttamistyötä ylläpitävä organisaatio. Minne muualle tai keihin muihin ja millä tavoin hyödyt ulottuvat?

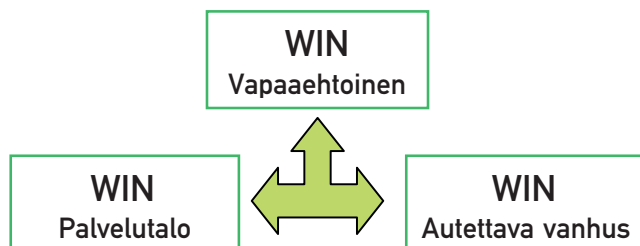
Yritysmailmassa puhutaan emoyrityksen, konsernin tms. missiosta ja visiosta, jotka kuvaavat yrityksen olemassaolon tarkoituksen ja tehtävän sekä näkemyksen yrityksen roolista tulevaisuudessa. Mission ja vision saavuttamiseksi tarvitaan niitä, jotka tekevät ja joille tekemisestä on vaikutuksia (yrityksen sisäisessä organisaatiossa myös tytäryhtiöt, osastot, toimialat yms.). Ne tahot, joille toiminnasta syntyy vaikutuksia, ovat yrityksen sidosryhmiä (kuviossa SR):



Vaikutusten arvioinnissa tulisi kuvion mukaisesti merkittävimpiä sidosryhmiä käsitellä samanarvoisina, jolloin myös seuranta tulisi toteuttaa samanmuotoisin menetelmin (esimerkiksi erilaiset kysymyspatteristot ja niiden käytön aikataulutus). Tämä periaate ei toteudu niissä vanhusten asumis- ja palveluysiköissä, joissa vapaaehtoistoimintaa ei koeta merkittäväksi sidosryhmäksi esimies-/johtotasolla (vrt. Pirjo Puhakan selvitys). Myös sidosryhmille/sidosryhmiin päin tiedottaminen on tärkeää, joka sekin on todettu usein heikoksi tai vaihtelevaksi vapaaehtoistoiminnassa.

Vapaaehtoiset tulisi nähdä samanarvoisena sidosryhmänä muiden vanhusten palveluja tarjoavan ja tuottavan toimijan sidosryhmien kanssa.

Vapaaehtoistoiminnan WIN-WIN-WIN-periaatteen mukaan vapaaehtoistoiminnan keskeisimpiä hyötyjiä/vaikutuksen kohteita (sidosryhmiä) ovat siis autettava ikäihminen, auttaja eli vapaaehtoinen sekä vapaaehtoistoimintaa ylläpitävä organisaatio (esimerkiksi vanhusten palvelutalo):



Vapaaehtoistoiminnan todellisten vaikutusten tunnistamisessa on hyvä laajentaa näkökantaa kaikkien toiminnasta hyötyvien tai vaikutuksia saavien ryhmien havaitsemiseksi. Vapaaehtoistoiminnan laaja-alaisen vaikutusten tunnistamisessa ja osoittamisessa kannattaa siis lähteä liikkeelle määrittämällä mahdollisimman kattavasti ne tahot, joille toiminnasta on vaikutuksia.

Syksyn 2012 työryhmässä todetut vapaaehtoistoiminnan sidosryhmät, sidosryhmien tyypit (**panostava** eli resursseja tarjoava sidosryhmä, toiminnasta konkreettisesti **hyötyvä** sidosryhmä tai **hyötyvä panostaja**) sekä panostuksen / panostetun resurssin laatu:

SIDOSRYHMÄ	SIDOSRYHMÄN TYYPPI	PANOSTUS
1. Vapaaehtoinen	Hyötyvä panostaja	Aika
2. Autettava vanhus	Hyötyvä	
3. Autettavan omainen	Hyötyvä	
4. Toimintaa ylläpitävä organisaatio / hoitohenkilökunta	Hyötyvä panostaja	Aika, tilat, välineet, raha
5. Kunta	Hyötyvä panostaja	Tilat yms., raha*
6. Palvelutuottajat	Hyötyvä	
7. Yritykset**	Hyötyvä panostaja	Aika, (raha)
8. Oppilaitokset	Hyötyvä panostaja	Aika
9. Media (paikallinen)	Hyötyvä panostaja	Aika
10. Yhteiskunta	Hyötyvä panostaja	Tilat yms., raha*

* jos osallistuu toiminnan organisointiin/ylläpitoon.

** auttavaan vapaaehtoistoimintaan työyhteisön vapaaehtoistoiminnan ohjelmalla osallistuva yritys ja sen henkilöstö, ei esimerkiksi vapaaehtoistoimintaa tukevien tuotteiden myynti (pois lukien mahdolliset lahjoitukset vapaaehtoistoiminnan hyväksi).

Panostukset voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin:

- 1. Absoluuttinen panostus** = toimintaan sijoitettu todellinen raha
 - esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan ohjaajan palkat ja korvaukset
- 2. Näyttöön pohjautuva panostus** = panostuksen rahallinen arvo laskettavissa
 - esimerkiksi vapaaehtoistoimintaan myönnettyjen tilojen vuokra/vastike
- 3. Arvioon pohjautuva panostus** = ei-rahallisia panostuksia muutetaan rahaksi arviointimenetelmien avulla
 - esimerkiksi vapaaehtoisen toimintaan käyttämä aika suhteutettuna talkootyön tuntihintaan.

Vapaaehtoistoiminnan sidosryhmät ovat niitä ryhmiä ja tahoja, joihin toiminta vaikuttaa. Auttava vapaaehtoistoiminta vaikuttaa laajemmalle kuin vain autettavaan, auttajaan ja vapaaehtois-toimintaa ylläpitävään organisaatioon. Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen on hyvä aloittaa pohdiskelusta, jossa kartoitetaan hyödynsajia monelta eri näkökannalta.

2.3.2 Hyödyt ja vaikutukset

Sidosryhmien todentamisen jälkeen voidaan ryhtyä pohtimaan sidosryhmiin kohdistuvia vaikutuksia tai sidosryhmien toiminnasta saamia hyötyjä. Toiminnan vaikutukset voidaan jakaa neljään eri tyyppiin:

1. Positiivinen hyöty
2. Tilanne pysyy ennallaan
3. Tilanne heikkenee vähemmän kuin ilman toimintaa
4. Negatiivinen haitta.

Vaikka auttava vapaaehtoistoiminta on mitä suurimmassa määrin sen tärkeimpiä sidosryhmiä hyödyttävää toimintaa, voi sillä olla myös tiettyjen sidosryhmien näkökannalta negatiivia vaikutuksia (lähinnä se, että vapaaehtoistoiminta vaatii niin ajallista kuin taloudellistakin panostusta). Toiminnan vaikutukset voivat olla ennakoituja / ennalta suunniteltuja tai sitten ennakoimattomia ja jopa yllätyksellisiä. Todellisten vaikutusten ennakoimattomuus tekee vaikutusten arvioinnin hankalaksi etenkin sosiaali- ja terveysalalla (vrt. tukioppaan teoriaosa).

Vapaaehtoistoiminnan hyödyt/vaikutukset sidosryhmittäin, sidosryhmät 1–5.

SIDOSRYHMÄ	HYÖTY/VAIKUTUS
Vapaaehtoinen	Kokee olevansa osa ympäröivää yhteisöä Kokee olevansa tarpeellinen (on annettavaa) Kokee oman elämänsä mielekkääksi Kokee itsensä onnelliseksi Kokee että on mahdollisuus vaikuttaa asioihin Kokee tuottavansa iloa toisille ihmisille Saa uusia ystäviä Oppii uusia asioita ja taitoja Toimintakyky pysyy yllä
Autettava vanhus	On osallisena ympäröivässä yhteiskunnassa Saa sisältöä omaan arkeen Toimintakyky pysyy yllä Mieliala kohentuu Saa uutta tietoa Saa uusia ystäviä ja tapaa muita ihmisiä Pystyy jakamaan omaa osaamistaan muille Tuntee itsensä arvokkaaksi Saa lievitystä yksinäisyyden tunteeseen Saa konkreettista apua arjen toimiin
Autettavan omainen	Enemmän omaa aikaa Hyvä mieli ja olo lisäävusta Saatu apu on turvallista Vähemmän huolta ja stressiä Tieto saatavilla olevista avun lähteistä kasvaa
Toimintaa ylläpitävä organisaatio / Hoitohenkilökunta	Hoidettavien vanhusten toimintakyky pysyy yllä (hoidon tarve vähenee) Tuo lisäresursseja arjen pyörittämiseen Hoitohenkilökunta voi keskittyä omiin perustehtäviin Ikäihmisten asumisyksiköiden arki monimuotoistuu Henkilökunnan osaaminen ja tietotaito kasvaa Vanhusten oma tahto ja tarve saadaan paremmin esiin Vapaaehtoistoiminta kuormittaa henkilökuntaa
Kunta	Kunnasta vetovoimaisempi Kuntalaisten tyytyväisyys ja hyvinvointi kasvaa Hoidollisten toimenpiteiden piiriin joutuminen viivästyy Kunta saa uusia ideoita ja toimintamuotoja Vanhustyössä käytössä olevat resurssit kasvavat Kustannustehokkuus kasvaa (vapaaehtoistoiminnan tuottama kokonaishyöty)

HUOM. Vapaaehtoisen ja autettavan vanhuksen saamat hyödyt/vaikutukset ovat samoja tai hyvin samansuuntaisia. Tämä johtuu pitkälti siitä, että vanhustyössä toimivat vapaaehtoiset ovat pääsääntöisesti itsekkin jo seniori-ikäisiä (eläkkeelle jääneitä).

Vapaaehtoistoiminnan hyödyt/vaikutukset sidosryhmittäin, sidosryhmät 6–10.

SIDOSRYHMÄ	HYÖTY/VAIKUTUS
Palvelutuottajat	Asiakasmäärät kasvavat Asiakaspohja laajenee Alueen palvelutarjonta monipuolistuu Vanhusystävällinen toiminta vahvistaa imagoa
Yritykset	Yritys voi toteuttaa yhteiskuntavastuutaan Yrityksen maine, näkyvyys ja imago kasvavat Henkilöstön työtyytyväisyys kasvaa Työyhteisön sisäinen ilmapiiri ja tiimityöskentelyn laatu paranee Henkilöstön työssä jaksaminen kasvaa Henkilöstön sairaspöissaolot ja vaihtuvuus pienenevät
Oppilaitokset ja opiskelijat	Uudet yhteistyökumppanit opetuksen kehittämiseksi Oppilaitoksen näkyvyys ja tunnettuus kasvavat Opiskelijat saavat työharjoittelu- ja opinnäytetilausuuksia Opiskelijoiden yhteiskunta- ja osallistumistaidot kehittyvät Oppilaat saavat käytännön kokemusta työelämää varten
Media (paikallinen)	Lukija- ja katsojamäärät kasvavat Tulot maksullisista ilmoituksista Uudet yhteistyökumppanit ja yhteistyöverkostot Yhteiskuntavastuun kantaminen kehittää imagoa
Yhteiskunta	Hoidollisten toimenpiteiden piiriin joutuminen viivästyy Kansalaisten terveys kohentuu Toisista välittämisen asenne vahvistuu Auttamisen verkostot apua tarvitseville Yksinäisyydestä johtuvat mielenterveys-, alkoholi- yms. ongelmat vähenevät Erityisryhmät (esimerkiksi muistisaira) saadaan mukaan yhteiskunnan toimintoihin Ikäihmisten osaaminen ja tietotaito saadaan paremmin siirrettyä nuorille sukupolville Nuoret sukupolvet oppivat ymmärtämään aiempien vuosikymmenten elämää Eriarvoisuus vähenee

HUOM. Paikallisen kunnan ja koko yhteiskunnan saamat hyödyt / positiiviset vaikutukset ovat samoja tai hyvin samansuuntaisia.

Vapaaehtoistoiminnan positiiviset vaikutukset ulottuvat laajemmalle kuin vain konkreettisesti auttamistyössä mukana oleville. Ikäihmisen auttaminen hänen omassa arjessaan sekä hänen saamisensa mukaan yhteiskunnan eri toimintoihin näkyy parempana jaksamisena ja korkeampana toimintakykynä, jolla on erilaisten heijastevaikutusten kautta positiivisia vaikutuksia koko yhteiskunnalle.

2.3.3 Osoittimet

Edellisissä taulukoissa on esitelty yli 60 erilaista vapaaehtoistoiminnan vaikutusta, joista vain yksi on yksittäisen ihmisen näkökannalta selvästi haitallinen (hoito-henkilöstön kuormittuminen). Vapaaehtoistoiminnan aiheuttamaa mahdollis-ta hoitohenkilöstön kuormittuvuutta voidaan vähentää mm. seuraavin keinoin

- Vapaaehtoistoiminnan vastuut on selvästi jaettu (nimetyt vastuuhenkilöt)
- Vapaaehtoistoinnalla on kaikkien yhteisesti hyväksymät ”pelisäännöt”
- Henkilöstöä tiedotetaan ja henkilöstö otetaan mukaan toimintojen suunnitteluun
- Henkilöstöllä ja vapaaehtoisilla on yhteisiä tapaamisia ja palavereja (mukaan lukien yhteiset vapaaehtoistoiminnan koulutustilaisuudet)
- Uudet työntekijät perehdytetään vapaaehtoistointaan
- Vapaaehtoisia ohjataan henkilöstölle sopivista vierailuajoista sekä ennakoon ilmoittamisista
- Henkilöstöä kuunnellaan ja tuetaan havaitsemaan se, että pidemmällä aikavälillä vapaaehtoistointa muovautuu yhdeksi tärkeäksi lisäresursseja tarjoavaksi osaksi yksikön toimintaa.

Henkilöstä kuunnellaan ja tuetaan havaitsemaan se, että pidemmällä aika-välillä (muutaman vuoden sisällä toiminnan aloittamisesta) vapaaehtois-toiminta muovautuu yhdeksi tärkeäksi lisäresursseja tarjoavaksi osaksi yksikön toimintaa.

Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten arvioinnin kriittisin tekijä on oikeiden mittareiden ja osoittimien löytäminen. Vapaaehtoiset, autettavat ikäihmiset kuin myös suurin osa vanhusten asumis- ja palveluyksiköiden henkilöstöstä sanovat toiminnan olevan hyödyllistä ja arvokasta kun heiltä asiasta kysyy. Aika ajoin voi vapaaehtoisilta kuulla toiminnan olleen avain kokonaiseen uuteen elämään esimerkiksi puolison menehdyttyä tai pitkäaikaisen sairau-den hellitettyä. Kentältä saa kuulla usein sen, ettei vapaaehtoisena toimiminen ole vapaaehtoiselle itselleen vain ”puuhastelua” tai ajan kuluttamista, vaan runsaasti sisältöä arkielämään tuova elämäntapa. Vapaaehtoistyö tuo siis niin autettavalle kuin myös vapaaehtoiselle itselleenkin mielekkyyttä ja sisäl-töä elämään, joka voi näkyä kokonaisvaltaisena toimintakyvyn säilymisenä tai paranemisena. Mutta kuinka vapaaehtoistoiminnan vaikutuksia voidaan to-dentaa muutoinkin kuin suusanallisina subjektiivisina kokemuksina?

Vaikutuksen osoittimet osoittavat ja todistavat vaikutuksen tapahtuneen. Vaikutusten osoittimet voivat olla laadullisia tai määrällisiä ja niiden tulisi aina olla jollakin tavalla mitattavissa sekä helposti ymmärrettävissä. Vaikutusten osoittamiseen tarvittavan tiedon keräämisen menetelmiä ovat kyselyt, haastat-telut ja havainnointi, tapauskertomukset ja -selostukset sekä lausunnot sekä ti-lastot, mittaukset ja tutkimustulokset. Subjektiivisia arviointeja voidaan hallinnoi-da paremmin käyttämällä erilaisia luokituksia (esim. arviointi asteikolla 1–5).

Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten todentamisen osoittimet sidosryhmittäin, sidosryhmät 1–5.

SIDOSRYHMÄ	HYÖTY/VAIKUTUS	VAIKUTUSTEN OSOITTIMET
Vapaaehtoinen	Kokee olevansa osa ympäröivää yhteisöä Kokee olevansa tarpeellinen (on annettavaa) Kokee oman elämänsä mielekkääksi Kokee itsensä onnelliseksi Kokee että on mahdollisuus vaikuttaa asioihin Kokee tuottavansa iloa toisille ihmisille Saa uusia ystäviä Oppii uusia asioita ja taitoja Toimintakyky pysyy yllä	Keskustelut, haastattelut ja palautekyselyt Vapaaehtoistyön määrän ja laadun tilastot Toimintakyvyn arvioinnit ja mittaukset (toimintakyky-mittarit)
Autettava vanhus	On osallisena ympäröivässä yhteiskunnassa Saa sisältöä omaan arkeen Toimintakyky pysyy yllä Mieliala kohentuu Saa uutta tietoa Saa uusia ystäviä ja tapaa muita ihmisiä Pystyy jakamaan omaa tietotaitoaan muille Tuntee itsensä arvokkaaksi Saa lievitystä yksinäisyyden tunteeseen Saa konkreettista apua arjen toimiin	Keskustelut, haastattelut ja palautekyselyt Eri toiminnoissa ja tapahtumissa mukana olemista kuvaavat tilastot Toimintakyvyn arvioinnit ja mittaukset (toimintakyky-mittarit) Vapaaehtoistyön määrän ja laadun tilastot
Autettavan omainen	Enemmän omaa aikaa Hyvä mieli ja olo lisäävusta Saatu apu on turvallista Vähemmän huolta ja stressiä Tieto saatavilla olevista avun lähteistä kasvaa	Keskustelut, haastattelut ja kyselyt Terveystieteiden palvelujen käyttö Tarjolla olevien tukipalvelujen käyttö Terveystieteiden ja toimintakyvyn arvioinnit ja mittaukset (toimintakykymittarit) Omaishoitajien terveystarkastukset
Toimintaa ylläpitävä organisaatio / Hoitohenkilökunta	Hoidettavien vanhusten toimintakyky pysyy yllä (hoidon tarve vähenee) Tuo lisäresursseja arjen pyörittämiseen Hoitohenkilökunta voi keskittyä omiin perustehtäviin Ikäihmisten asumisyksiköiden arki monimuotoistuu Henkilökunnan osaaminen ja tietotaito kasvaa Vanhusten oma tahto ja tarve saadaan paremmin esiin Vapaaehtoistoiminta kuormittaa henkilökuntaa	Työtyytyväisyyskyselyt Kehityskeskustelut Palautekyselyt ja -keskustelut Vapaaehtoistyön määrän ja laadun tilastot* Työ- ja toimintakyvyn arvioinnit ja mittaukset Hoitohenkilöstön sairaspotilaat Hoitohenkilöstön vaihtuvuus Tarjolla olevien arkielämää tukevien palvelujen määrä ja laatu Vuosittaiset toimintakertomukset
Kunta	Kunnasta vetovoimaisempi Kuntalaisten tyytyväisyys ja hyvinvointi kasvaa Hoidollisten toimenpiteiden piiriin joutuminen viivästyy Kunta saa uusia ideoita ja toimintamuotoja Vanhustyössä käytössä olevat resurssit kasvavat Kustannustehokkuus kasvaa (vapaaehtois-toiminnan tuottama kokonaishyöty panostusta suurempaa)	Kunnan tarjoaminen hoidollisten vanhustal palvelujen käyttö Vanhuksille suunnatun kriisiavun käyttö Hoitoketjujen arvioinnit Kuntien palvelu-, asumis- ja asukastytyytyväisyyskyselyt

* Huomioituna kaikki vapaaehtoistoiminnan muodot. Esimerkiksi vapaaehtoisten suorittama ikäihmisten saattaminen asumis-/palveluyksikön ulkopuolisiin palveluihin voi säästää huomattavissa määrin muutoin henkilöstöltä vaadittavia aikaresursseja.

Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten todentamisen osoittimet sidosryhmittäin, sidosryhmät 6–10.

SIDOSRYHMÄ	HYÖTY/VAIKUTUS	VAIKUTUSTEN OSOITTIMET
Palvelu- tuottajat	Asiakasmäärät kasvavat Asiakaspohja laajenee Alueen palvelutarjonta monipuolistuu Vanhusystävällinen toiminta vahvistaa imagoa	Asiakasseurannan tilastot Myyntitilastot Asiakastyytyväisyyskyselyt
Yritykset	Yritys voi toteuttaa yhteiskunta- vastuutaan Yrityksen maine, näkyvyys ja imago kasvavat Henkilöstön työtyytyväisyys kasvaa Työyhteisön sisäinen ilmapiiri ja tiimityöskentelyn laatu paranee Henkilöstön työssä jaksaminen kasvaa Henkilöstön sairaspöissaolat ja vaihtuvuus pienenevät	Työtyytyväisyyskyselyt Kehityskeskustelut Palautekyselyt ja -keskustelut Työ- ja toimintakyvyn arvioinnit ja mittaukset Henkilöstön sairaspöissaolat Henkilöstön vaihtuvuus Vapaaehtoistoiminnan ohjelmien arviointi Asiakasseurannan tilastot Medianäkyvyys
Oppilaitokset ja opiskelijat	Uudet yhteistyökumppanit opetuksen kehittämiseksi Oppilaitoksen näkyvyys ja tunnettuus kasvavat Opiskelijat saavat työharjoittelu- ja oppinnäytetöiläisuuksia Opiskelijoiden yhteiskunta- ja osallistumistaidot kehittyvät Oppilaat saavat käytännön kokemusta työelämää varten	Keskustelut, haastattelut ja palautekyselyt Työharjoittelu- ja oppinnäytetyö- seurannan tilastot Oppilaitoksen ulkopuolinen arviointi Vuosittaiset toimintakertomukset Medianäkyvyys
Media (paikallinen)	Lukija- ja katsojamäärät kasvavat Tulot maksullisista ilmoituksista Uudet yhteistyökumppanit ja yhteistyöverkostot Yhteiskuntavastuun kantaminen kehittää imagoa	Lukija- ja katsojamäärien tilastot Yhteistyötöiläisuuksien seuranta Paikallismedian näkyvyys muissa medioissa Myyntitilastot
Yhteiskunta	Hoidollisten toimenpiteiden piiriin joutuminen viivästyy Kansalaisten terveys kohentuu Toisista välittämisen asenne vahvistuu Auttamisen verkostot apua tarvitseville Yksinäisyydestä johtuvat mielenterveys-, alkoholi- yms. ongelmat vähenevät Erityisryhmät (esimerkiksi muistisairaajat) saadaan mukaan yhteiskunnan toimintoihin Ikäihmisten osaaminen ja tietotaito saadaan paremmin siirrettyä nuorille sukupolville Nuoret sukupolvet oppivat ymmärtämään aiempien vuosikymmenten elämää Eriarvoisuus vähenee	Vanhustyön vaatimat ammatilliset resurssit Kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia kuvaavat tilastot Kansalaisten terveyttä ja hyvinvointia kuvaavat tutkimukset Kansalaisten tyytyväisyyttä ja hyvinvointia kuvaavat kysely- tutkimukset Ikäihmisten vuodeosastopäivien määrä

Joitakin vapaaehtoistoiminnan vaikutusten seurannan kohteita vapaaehtoistyöntekijän (ja autettavan ikäihmisen) osalta sekä mahdollisia seuranta-mittareita:

- Yleiseen terveydentilaan liittyvät tekijät (itsearviointi)
- Psyykkinen ja fyysinen toimintakyky (itsearviointi, ulkopuolinen arviointi, mittaukset)
- Tyytyväisyyden, hyvinvoinnin ja onnellisuuden kokemukset (itsearviointi)
- Yksinäisyyden tunne ja masennusoireet (itsearviointi)
- Alkoholin ja lääkkeiden käyttö (itsearviointi, ulkopuolinen arviointi, mittaukset/ tilastot)
- Kokemukset elämäntilanteen tilasta (itsearviointi)
- Iän myötä kasvava kuolleisuusriski (mittaukset/ tilastot)
- Vapaaehtoistyön määrä ja sisältö (seurantatilastot)
- Osallistuminen eri tilaisuuksiin ja tapahtumiin (seurantatilastot)

Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten arviointiin tarvitaan toiminnalle erikseen räätälöidyt vaikutusten arvioinnin patteristot, jotka sisältävät sisällöllisesti ja aikataulullisesti määriteltyjen keskustelujen ja kyselyjen lisäksi joukon osallistumista ja osallisuutta sekä yleistä toimintakykyä mittaavia menetelmiä. Vapaaehtoistoiminta tarvitsee toisiaan tukevia toiminnan vaikutusten osoittimia. Esimerkiksi osallistumista ja osallisena olemista voidaan todentaa luvuin ja määrin, toimintakykyä terveydenhuollossa jo käytössä olevin toimintakykymittarein.



Yhteenveto

Auttavan vapaaehtoistoiminnan hyödyt vanhustyössä on kirjallisuudessa ja kentällä todettu, mutta ei vielä resursseista päättävillä tahoilla riittävän selkeästi osoitettu ja todennettu. Vapaaehtoistoiminnan moninaisten ja laaja-alaisen vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen tarvitsee joukon toisiaan tukevia toiminnan vaikutusten osoittimia. Käytännön vapaaehtoistyössä perinteisesti hyödynnettyjen arviointi- ja seurantatyövälineiden lisäksi voidaan toiminnan vaikutusten osoittamisessa hyödyntää myös terveydenhuollossa jo käytössä olevia mittareita ja menetelmiä.

Vapaaehtoistoiminta voi parhaimmillaan olla merkittävä lisäelementti toimiviksi todetuissa palvelukokonaisuuksissa. Oikein, huolellisesti ja yhteistyössä suunniteltu ammatillisen ja ei-ammattillisen avun tukiverkko varmistaa sen, ettei yksikään ikäihminen jää kokonaan vaille hänen elämäntyöstään ansaitsemaansa huomiota.

Tämän tukioppaan soisi toimia yhtenä askeleena kohti paikallisia ja alueellisia auttamisen verkostoja, joissa kaikki samalla alueella toimivat tahot ja ihmiset olisivat valmiita ja halukkaita konkreettisen tason yhteistyöhön.

KIITOKSET TYÖRYHMÄLLE JA KAIKILLE MUILLE TÄMÄN TUKIOPPAAN VALMISTUMISESSA MUKANA OLLEILLE!

Vastaa mielellään kyselyn kaikkiin kysymyksiin

1. Toimin vapaaehtoisena (yhdistyksen ja/ tai palvelutalon tms. nimi jossa olet vapaaehtoisena)



2. Sukupuoli

☐ Mies ☐ Nainen

3. Ikä

- ☐ alle 30
☐ 30 - 40
☐ 41 - 50
☐ 51 - 60
☐ 61 - 70
☐ yli 70

4. Olen

- ☐ eläkkeellä
☐ työelämässä osa-aikaisesti
☐ työelämässä täyspäiväisesti
☐ työtön
☐ opiskelija
☐ muu

5. Kuinka kauan olet toiminut vapaaehtoisena meillä

- ☐ alle vuoden
☐ 1 - 5 vuotta
☐ 6 - 10 vuotta
☐ yli 10 vuotta

6. Kuinka usein toimit vapaaehtoisena meillä

- ☐ vähemmän kuin kerran kuukaudessa
☐ noin kerran kuukaudessa
☐ 2 - 5 kertaa kuukaudessa
☐ enemmän kuin 5 kertaa kuukaudessa

7. Minkä aikaa toimit vapaaehtoisena yhdellä kertaa (keskimäärin, arvio)

- ☐ alle 1 tunti
☐ 1 - 2 tuntia
☐ yli 2 tuntia

8. Vapaaehtoistoimintasi muodot meillä (voit rastittaa useamman vaihtoehdon)

- ☐ toimin ryhmän vetäjänä/ avustajana ryhmässä
☐ avustan juhlien ja tapahtumien järjestelyissä
☐ käyn palvelutalossa avustamassa ulkoilussa, lehtien lukemisessa yms.
☐ toimin tukihenkilönä kotona asuvalle vanhukselle
☐ toimin saattopuna esim. sairaalakäynnillä
☐ muu, mikä

Kysymyksissä 9, 10 ja 12 arvioi asteikolla **1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=jokseenkin eri mieltä, 4=täysin eri mieltä, 5=en osaa sanoa**

9. Saamani ohjaus ja vaikutusmahdollisuudet

Vapaaehtoistoiminnan ohjaajan/ koordinaattorin antama tuki ja opastus on ollut riittävää
 Henkilöstö on ottanut minut huomioon ja auttanut minua tarvittaessa
 Vapaaehtoisilla on ollut riittävästi yhteisiä kokouksia ja tapaamisia
 Minulla on ollut mahdollisuus vaikuttaa vapaaehtoistoimintaamme (minua on kuunneltu riittävästi)

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

10. Toiminta oman hyvinvointini edistäjänä

Minulle on annettu riittävästi mahdollisuuksia hankkia vapaaehtoistoiminnan koulutusta

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐

Minulle on annettu riittävästi virkistymismahdollisuuksia

Vapaaehtoisena toimiminen on tukenut omaa elämääni (virikkeellisyys, aktiviteetit yms.)

☐ ☐ ☐ ☐ ☒ Tuijost

11. Kerro omin sanoin millä tavalla vapaaehtoisena toimiminen on tukenut omaa elämääsi



12. Minä yhdistyksen vapaaehtoisena

Tunnen mielestäni riittävän hyvin vapaaehtoistoimintamme toimintamuodot ja arvot (pelisäännöt)

Minua on tiedotettu riittävästi vapaaehtoistoinnastamme (olen ajan tasalla siitä mitä tapahtuu)

Minulle on annettu mahdollisuus myös kieltäytyä tarjotuista tehtävistä

Ennako-odotukseni toiveeni vapaaehtoistointaamme kohtaan on täytynyt

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

13. Kouluarvosanani (4 - 10) vapaaehtoistoinnallamme kokonaisuudessaan



Kommenttini kyselystä ja omat terveiseni

14. Täyttämäni kysely oli mielestäni

☐ sopivan pitkä

☐ liian pitkä

15. Haluaisin muokata kyselyä lisäämällä tai poistamalla kysymyksen:



16. Omat terveiseni (risut ja ruusut) vapaaehtoistoinnallamme/ vapaaehtoistoinnin ohjaajallemme:



Taustatiedot

1. Sukupuoli

- ☐ Mies
☐ Nainen

2. Ikä

- ☐ alle 30
☐ 30 - 44
☐ 45 - 60
☐ yli 60

3. Kuinka kauan olet ollut töissä meillä

- ☐ alle vuoden
☐ 1 - 5 vuotta
☐ 6 - 10 vuotta
☐ yli 10 vuotta

Kysymyksissä 4 ja 5 vastaa asteikolla: 1=samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=jokseenkin eri mieltä, 4=eri mieltä.

4. Saamani ohjaus ja vaikutusmahdollisuudet vapaaehtoistoimintamme kehittämisessä

	1	2	3	4
Vapaaehtoistoiminnan koordinaattorin antama opastus vapaaehtoisten ohjaamisessa on ollut riittävää.	☐	☐	☐	☐
Minua on tiedotettu riittävästi vapaaehtoistoiminnastamme.	☐	☐	☐	☐
Tunnen mielestäni riittävän hyvin vapaaehtoistoimintamme muodot ja arvot (pelisäännöt).	☐	☐	☐	☐
Minulla on ollut mahdollisuus vaikuttaa vapaaehtoistoimintaamme (minua on kuunneltu riittävästi vapaaehtoistoimintamme kehittämisessä).	☐	☐	☐	☐

5. Vapaaehtoistoiminta yhdistyksemme voimavarana

	1	2	3	4
Koen että vapaaehtoistoiminta on tärkeä lisäresurssi toiminnassamme.	☐	☐	☐	☐
Tunnen/ tunnistan mielestäni riittävän hyvin yhdistyksemme vapaaehtoiset.	☐	☐	☐	☐
Voisimme suunnata vapaaehtoistoimintaamme palvelemaan yhä enemmän myös talomme ulkopuolella omilla kodeissaan asuvia ikäihmisiä (tukihenkilö-/ ystävätoiminta).	☐	☐	☐	☐
Vapaaehtoistoinnallamme on positiivinen vaikutus asiakkaittemme hyvinvointiin.	☐	☐	☐	☐

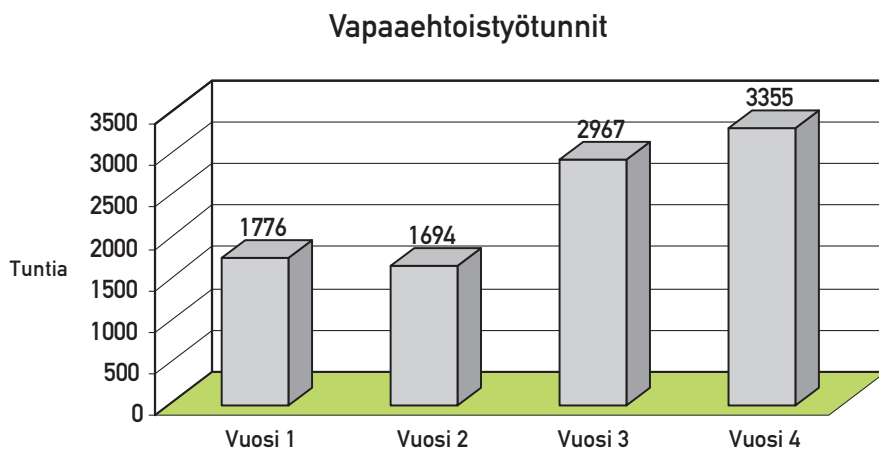
Kommentit vapaaehtoistoiminnastamme

6. Oletko saanut suoraa palautetta ikäihmisiltä vapaaehtoistoiminnastamme. Jos olet niin kirjoita tähän minkälaista tai minkätyyppistä.

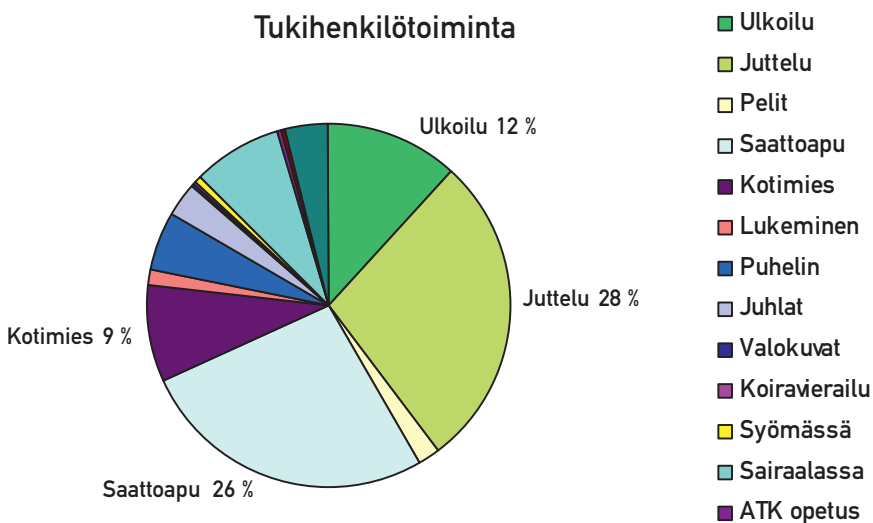
7. Omat kommentitni vapaaehtoistoiminnastamme (risut ja ruusut).

LIITE 3

Vapaaehtoistoiminnassa voidaan tilastoida esimerkiksi tehtyjä vapaaehtoistyötunteja ja niiden jakautumista eri toimintamuotojen kesken.



Vapaaehtoistyötuntien kokonaismäärät



Ikäihmisten koteihin suuntautuvan tukihenkilötoiminnan sisältö

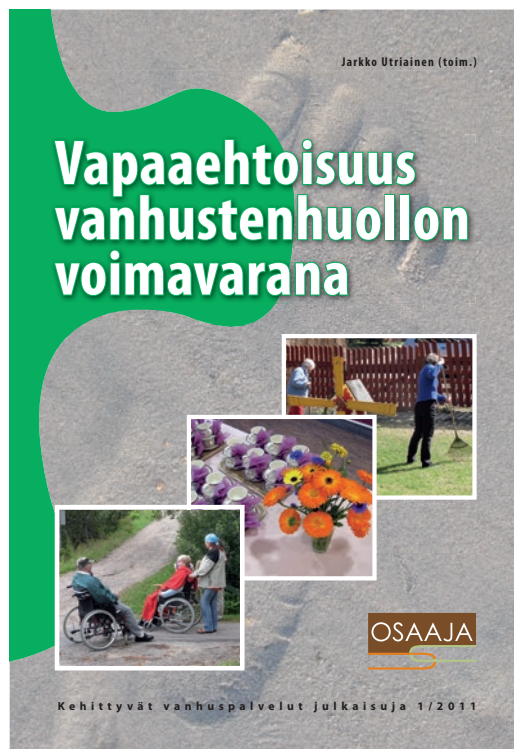
LIITE 4

Syksyllä 2012 toimineessa Vapaaehtoistoiminnan vaikutusten tunnistaminen ja osoittaminen vanhustyössä -työryhmässä mukana olleet:

- ✓ *Elina Mattila, Koivukylän vanhustenkeskus, Vantaa*
- ✓ *Helena Sallila-Tähtinen, Simonkylän vanhustenkeskus, Vantaa*
- ✓ *Tuija Heikkinen, Suopursun palvelutalo, Vantaa*
- ✓ *Anne Aaltio, Vanhus- ja vammaispalvelut, Vantaa*
- ✓ *Kirsi Udd-Blom, Vanhusten kotiapusäätiö, Vantaa*
- ✓ *Tiina Mattila, Vanhusten kotiapusäätiö, Vantaa*
- ✓ *Satu Marjakangas, Aktiivisesti kotona -hanke, Vantaa*
- ✓ *Anna-Maija Ohvo, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto / vapaaehtoistyö*
- ✓ *Tiia Mwasi, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto / vapaaehtoistyö*
- ✓ *Maarit Varis, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto / vapaaehtoistyö*
- ✓ *Kirsi Koivula, Espoon kaupunki / vanhusten palvelut*
- ✓ *Jatta Vikström, Syfo Oy / Sofie-palvelut (asiantuntijakoulutus 21.8.2012)*
- ✓ *Jarkko Utriainen, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto (ryhmän koollekutsuja ja vetäjä)*

JULKAISU

Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton julkaisu:



Utriainen, Jarkko (Toim.) 2011. Vapaaehtoisuus vanhustenhuollon voimavarana. Kehittyvät Vanhuspalvelut julkaisuja 1/2011. 127 s. ISBN 978-952-9594-36-8

VAPAAEHTOISUUS VANHUSTENHUOLLON VOIMAVARANA -julkaisuun on koottu vapaaehtoistoiminnan kehittämisen Osaaja -projektin (2009–2011) projektityöryhmän kehittämistyön keskeisimmät tulokset. Tulokset on esitelty omina erillisinä osakokonaisuuksinaan, käytännön kehittämistyön pohjalta rakentuneina vapaaehtoistoimintaa monipuolistavina ja vapaaehtoistoiminnan vaikuttavuutta lisäävinä toimintamalleina. Toimintamallit tukevat toinen toisiaan ja niiden hyödyntäminen voidaan räätälöidä käytettävissä olevien tarpeiden ja resurssien mukaan. Julkaisun pyrkimyksenä on olla apuna niin vanhustyön yksikössä yksin työtään tekevälle vapaaehtoistoiminnan ohjaajalle kuin myös laajalle alueelliselle verkostoitumiselle. Julkaisu on rakennettu niin, että se tukee Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton YDIN-projektissa (2005–2008) kehitettyä Ikääntymisen resurssikeskusmallia antamalla sille tuoreita eväitä palvelutalon vapaaehtoistoiminnan monipuolistamiseen ja toiminnan vaikuttavuuden kasvattamiseen.

Julkaisu saatavana osoitteessa www.valli.fi/projektit/osaaja/uutiset.html (julkaisun kappaleet erillisinä tiedostoina) tai eija.uuksulainen@valli.fi (kaikki kappaleet kirjaksi nidottuna, hinta 15 €).



ISSN 1239-5463
ISBN 978-952-9594-50-4



Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry

Hämeentie 58–60 A52, 00500 Helsinki
Puh. (09) 7745 900, fax (09) 701 5474
www.valli.fi