

” Kun on yksin, muistaa vaan ikäviä.
Kun teille soittaa, niin vaan mukavia.



Vahvikelinjan puhelinpalvelu mahdollistaa merkityksellisiä kohtaamisia iäkkäille ihmisille

Outi Hellsten, Anu Jansson & Anu Lintilä | Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry

Mikä on Vahvikelinja? Tausta ja tavoitteet

Valtakunnallinen Vahvikelinja on STEA-rahoituksella kehitetty vapaaehtoistoimintaan perustuva maksuton puhelinpalvelu, joka sai alkunsa koronaviruksen aiheuttamasta poikkeustilasta keväällä 2020.

Palvelu toteutetaan ilman fyysisiä lähikontakteja: vapaaehtoinen ja iäkäs soittaja ovat puhelinyhteydessä kumpikin omasta kodistaan käsin. Vahvikelinjan tarkoituksena on edistää iäkkäiden ihmisten osallisuutta, arjen merkityksellisyyttä, aktiivisuutta sekä puhelinkeskusteluista syntyvää yhteyden tunnetta. Tämän esityksen tavoitteena on tarkastella, minkälaisena vapaaehtoiset ja iäkkäät soittajat kokevat uuden palvelumuodon.

Menetelmät

Vahvikelinja päivystää ma, ti, ke, to ja su klo 13–15 maksuttomassa numerossa. Torstaisin päivystys on myös ruotsiksi. Vahvikelinjalla päivystää 3–4 vapaaehtoista / vuoro, ja käytössä on myös takaisinsoittopalvelu. Vapaaehtoiset täyttävät jokaisesta puhelusta puhelupäivyrin.

Aikavälillä 2020–22 iäkkäiden soittajien kokemuksia ja toiminnan merkitystä on selvitetty puhelupäivyrein (n=3353) ja vapaaehtoisten kokemuksia sähköisellä kyselyllä (n=33) sekä koulutuspalauttein (n=51). Puhelupäivyreiden avovastaukset 1–6/2022 (n=1054) on analysoitu sisällönanalysillä ja kyselyistä on toteutettu yhteenvedot. Näiden koosteet toimivat Vahvikelinjan edelleen kehittämisessä.



Tulokset

Saapuvista puheluista vastataan 86 prosenttiin. Soittajista suurin osa (95 %) soittaa uudelleen. Heille puhelinpalvelusta on tullut säännöllinen osa arkea.

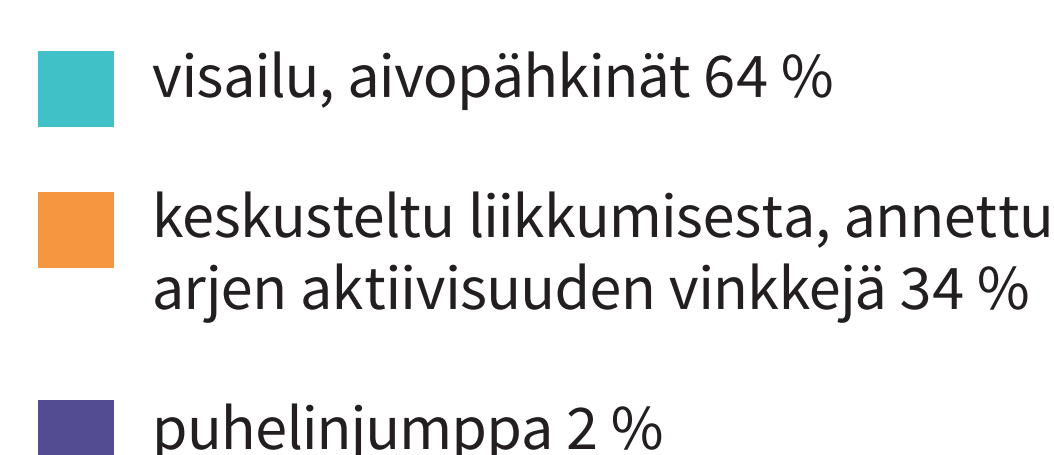
Iäkkäistä soittajista lähes kaikki ovat olleet tyytyväisiä puhelinkeskusteluihin:



Keskustelunaiheet (puhelupäivyreiden yhteenveto vastatuista puheluista ajalla 1–6/2022, n=1054)

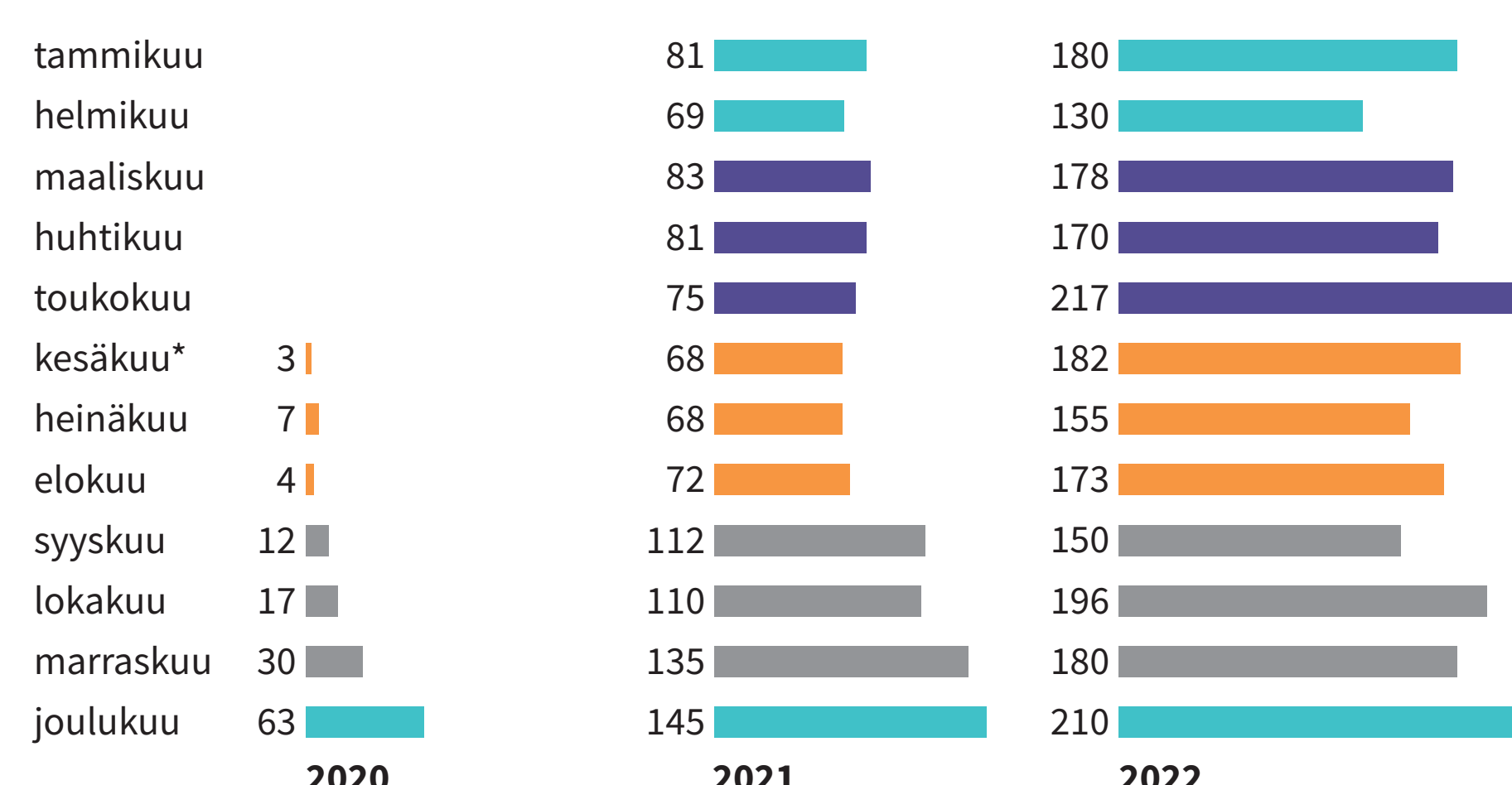


Puheluiden aikana tehty aktiviteetit 1–12/2022 n=667



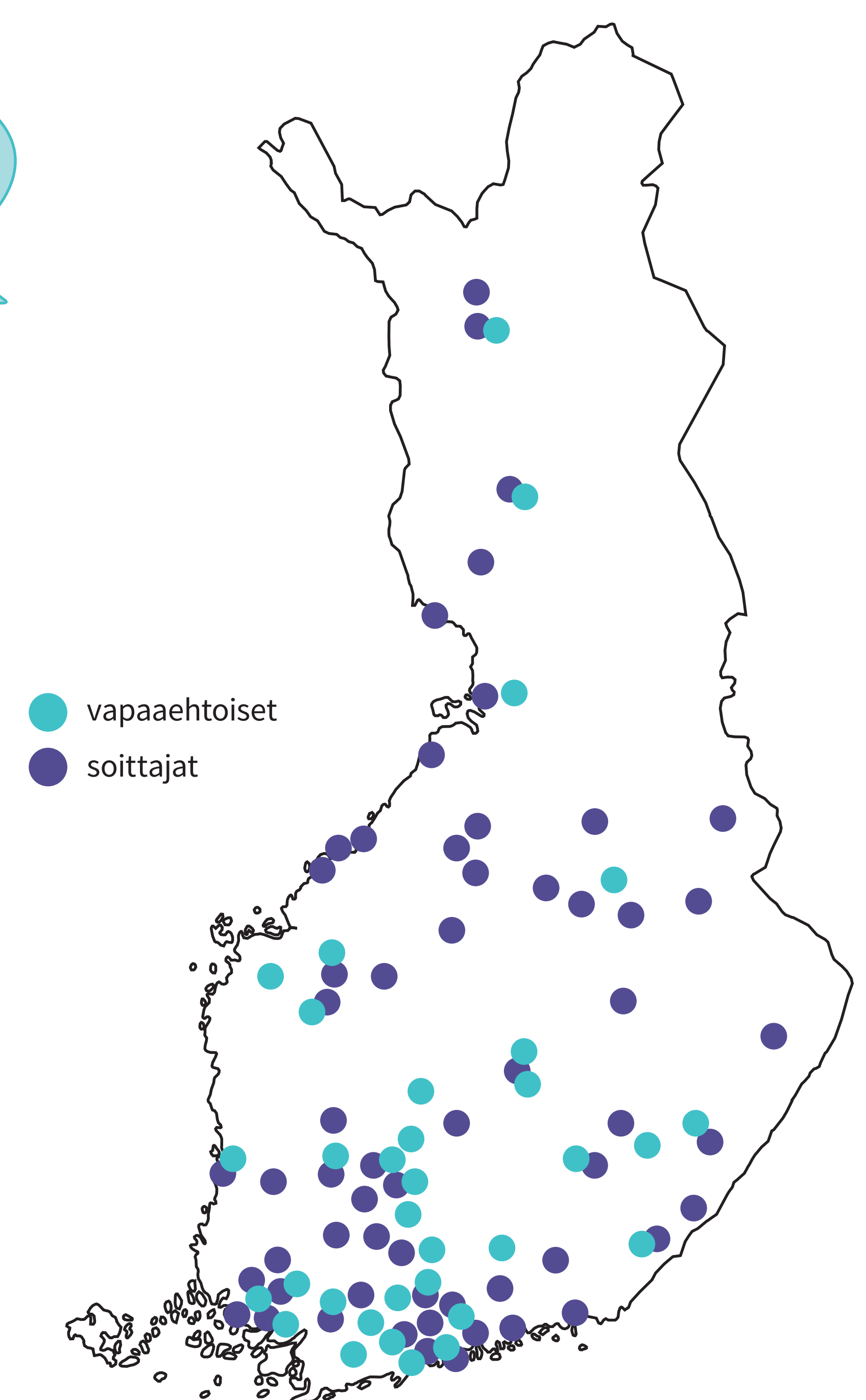
Soittajista 96 % haluaa keskustella.

Puheluiden määrä (aikaväli 2020–2022 n=3353)



*Vahvikelinjan päivystykset alkoivat 1.6.2020.

Vahvikelinjan vapaaehtoistoiminta perustuu Vanhustyön keskusliiton Senioritoiminnan kehittämään vapaaehtoistoiminnan organisoinnin malliin. Vahvikelinjan päivystäjänä toimii eri-ikäisiä (27–77) vapaaehtoisia ympäri Suomea. Vapaaehtoisten haastattelut, koulutukset ja vertaistapaamiset toteutetaan verkossa. Koulutus on päivystäjänä toimimiselle olennainen. Vapaaehtoiset kokevat kotona tehtävän toiminnan joustavana. He kuitenkin kaipaavat toimintaansa tukea, jota organisoidaan huolellisesti vertaistapaamisilla, tiedottamisella ja koordinaattorin työllä.



Johtopäätökset

Vahvikelinjan tulokset osoittavat, että se on iäkkäille hyödyllinen palvelu. Vahvikelinja on muodostunut merkitykselliseksi sekä vapaaehtoisten että iäkkäiden ihmisten arjessa. Kuitenkin iäkkäiden ihmisten ja uusien vapaaehtoisten tavoittaminen vaatii aktiivista viestintää, jonka avulla myös tuodaan ilmi puhelinpalvelun voimavaralähtöinen luonne.

Puhelut ovat lisänneet soittajien aktiivisuutta. Tulokset osoittavat, että palvelumuoto on vapaaehtoisille joustava ja helposti arkeen sovellettava.

Vanhustyön keskusliitto –
Centralförbundet för de gamlas väl ry
Yhteyshenkilö: outi.hellsten@vtml.fi ja 050 514 5711



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

