

Käsikirja suurten vapaaehtoisoperaatioiden johtamiseen

Versio lokakuu 2025

Kommentit ja kehitysehdotukset:
hup.neuvonta@redcross.fi
SPR Helsingin ja Uudenmaan piiri

Käsikirja keskittyy suuriin operaatioihin, joita ei hoideta tavallisilla hälytyksillä.

Varautuminen

Jokainen vapaaehtoinen, toimihenkilö ja luottamushenkilö on osa valmiuttamme varmistaen, että kaikki yhteiset voimavarat ovat tarvittaessa käytössä.

Valmiutta ylläpidetään normaalien toimintojen kautta, koulutuksilla sekä harjoittelemalla.

Hälytykset

Äkillisessä auttamistarpeessa vapaaehtoisten muodostamat hälytysryhmät kutsutaan tehtäviin pääsääntöisesti Vapaaehtoisen pelastuspalvelun OHTO-hälytysjärjestelmän kautta.

Hälytystehtävät ovat kiireellisiä ja tyypillisesti lyhytaikaisia. Ne voidaan hoitaa muutaman vapaaehtoisen toimesta.

Operaatiot

Operaatio eroaa tavallisesta hälytystoiminnasta mittakaavassaan ja kestossaan.

Operaatiot vaativat erillisen johtorakenteen, eikä tilannetta hoideta perushälytyksin.

Vapaaehtoisia tarvitaan yleensä runsaasti.



Käsikirjan tavoite ja sisältö

- Tämä käsikirja kuvaa
 1. Operaatioita varten perustettavan johtokeskuksen organisaatorakenteen, vastuut ja hyvät käytännöt
 2. Operaatioiden läpiviemisen vaiheet ja hyvät käytännöt
- Käsikirja
 - Keskittyy operaatioiden hallinnan prosessiin, ei yksityiskohtiin. Yksityiskohdat ovat tapauskohtaisia
 - Perustuu Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin alueella vuosina 2020-2022 tehtyjen suuroperaatioiden oppeihin
 - Käsikirjasta on rajattu pois operaatioiden taloushallinta, jonka yksityiskohdat tulee miettiä tapauskohtaisesti
- Operaation käynnistämisestä on tehtävä päätös. Kun päätös on tehty, käynnistetään johtokeskuksen rakentaminen ja operointi

Jokaisen toimijan kannattaa räätälöidä tämä käsikirja omien tarpeidensa ja käytäntöjensä mukaiseksi.

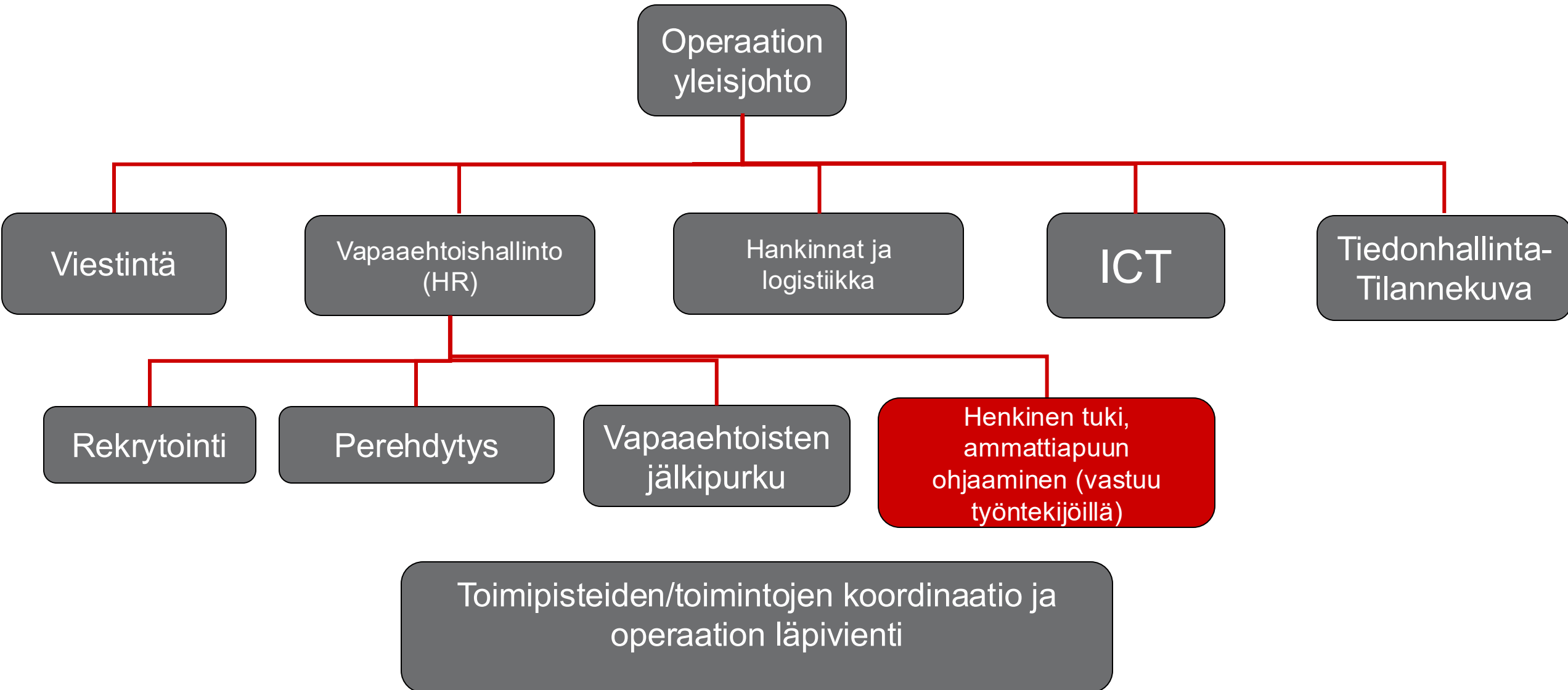
Käsikirjan mallia on harjoiteltava säännöllisesti ja sitä on päivitettävä harjoitusten perusteella.

**Seuraavassa kuvataan
johtokeskuksen
organisaatorakenne,
vastuut ja hyvät käytännöt**

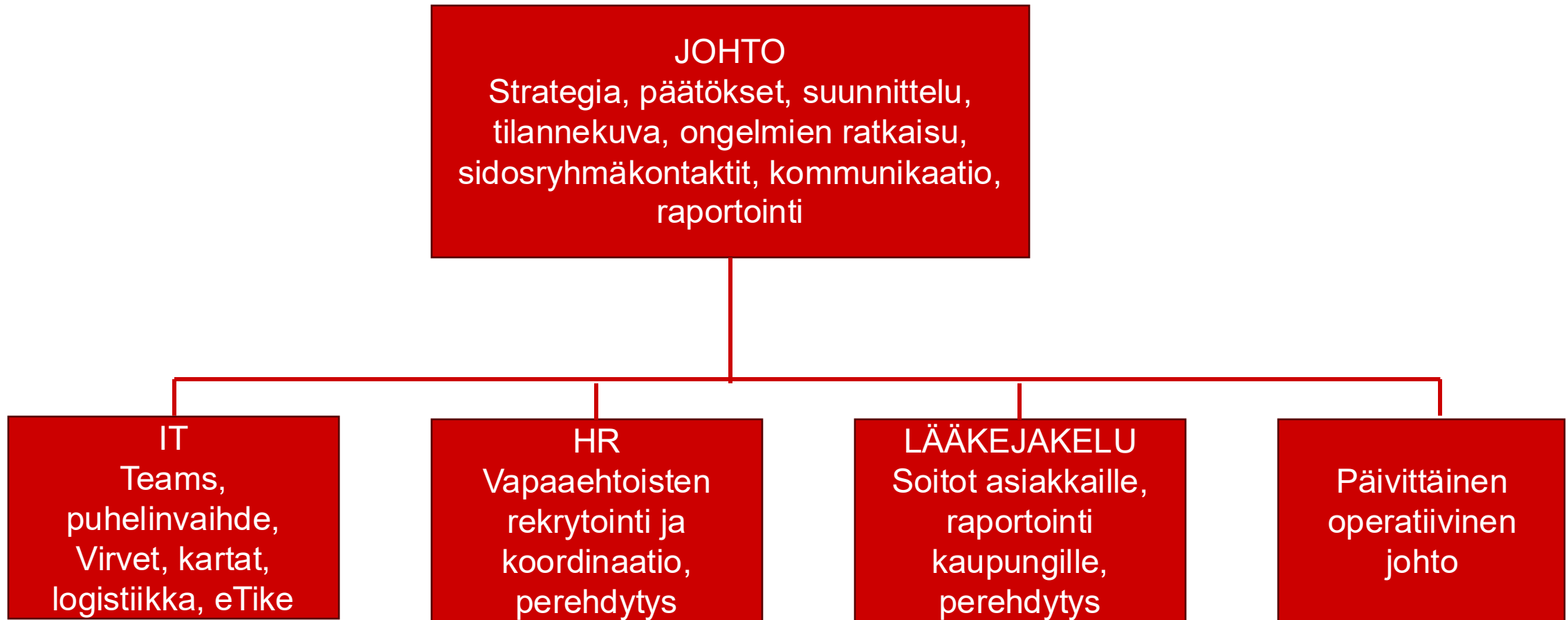
Johtokeskuksen rakenne ja vastuut

- Operaation läpivientiä varten perustettava johtokeskus koostuu monista eri rooleista.
- Johtokeskus voi koostua pelkästään vapaaehtoisista, vapaaehtoisista ja työntekijöistä, tai pelkästään työntekijöistä.
- Isoissa tai pitkissä operaatioissa jokaiseen rooliin on hyvä muodostaa tiimi, ettei vastuu kasaannu liian pienelle määrälle toimijoita. Tiimit tarvitsevat vastuuhenkilön ja hänelle varahenkilön. Yksi henkilö voi toimia useammassa roolissa.
- Seuraavaksi esitetään rakenne yleisellä tasolla. Rakennetta sovelletaan operaatiokohtaisesti.
- Seuraavan kalvon kuvassa esitetään operaation rakenne, jossa yhdessä operaatiossa on eri toimipaikkoja (tai tehtäviä). Mikäli operaatio on pienempi, rakennetta kannattaa yksinkertaistaa
- Yleisesityksen jälkeen näytetään kaksi esimerkkiä Punaisen Ristin Helsingin ja Uudenmaan piirin toteutuneiden operaatioiden organisaatorakenteista.

Laajan operaation johtokeskuksen yleisrakenne



Esimerkki yhden toimipisteen operaatiosta: SPR Helsingin Lääkejakelu 2020 (Korona Helsinki-Apu)



Esimerkki useamman toimipisteen laajasta operaatiosta: SPR HUP Ukrainaoperaatio 2022

Johtokeskus – yhteinen
kaikille toimipisteille

Operaation yleisjohto

Johtotiimi

Vapaaehtoishallinto (HR):
Rekrytointi ja perehdytys,
jälkipurku ja muu tuki

Toimipisteiden
koordinaatio

Viestintä

ICT

Hankinnat ja
logistiikka

Länsisatama
(Toimipiste 1 TP1)

TP1
Vapaaehtoisten
koulutus ja
hyvinvointi

TP1
Vuorojen hallinta

TP1
Toimipisteen
ohjeistus

TP1
ICT

TP1 Hankinnat
ja logistiikka

Helsinki-Vantaan
Lentokenttä
(Toimipiste 2 TP2)

TP2
Vapaaehtoisten
koulutus ja
hyvinvointi

TP2
Vuorojen hallinta

TP2
Toimipisteen
ohjeistus

TP2
ICT

TP2 Hankinnat
ja logistiikka

Yleisjohto johtaa johtokeskusta

- Johtokeskuksen yleisjohtajina on hyvä toimia 2 vapaaehtoista
- Yleisjohtajilta vaaditaan sitoutumista tehtävään, sillä se voi viedä paljon aikaa.
- Yleisjohtajat vastaavat koko vapaaehtoisoperaation koordinoinnista
- Yleisjohto vastaa erityisesti
 - tiedonkulusta eri osa-alueiden välillä
 - yhteistyöstä piirin operaatiosta vastaavan työntekijän ja mahdollisesti keskustoimiston välillä
 - Operaation ”rytmin” (säännölliset kokoukset ja muut tapahtumat) luomisesta eri tasoilla (keskustoimisto-piiri-johtokeskus-osastot)
- Operaatio on järjestettävä niin, että se ei vaarannu avainhenkilöiden yhtäkkisestä poisjäännistä.
- Tiedonhallinta on järjestettävä siten, että tiedot ja käytänteet on useiden vapaaehtoisten ja työntekijöiden saatavilla ja tiedossa, ja vastuut on kahdennettu.

Johtotiimissä on johtokeskuksen vastuuvapaaehtoiset ja piirin työntekijöitä

- Johtokeskuksen operatiivista toimintaa johtaa johtotiimi, joka koostuu yleisjohtajista, jokaisen osa-alueen vastuuvapaaehtoisista (HR; IT jne) sekä mahdollisesti piirin työntekijöistä
- Johtotiimi vastaa
 - Operaation kehittämisestä, ennakkoinnista ja ongelmanratkaisusta sekä päätöksenteosta
 - Operaation eri osa-alueiden välisestä tiedonvaihdesta
 - Tilannekuvan saatavuudesta
- Johtokeskus kokousta säännöllisesti, ja sille kannattaa luoda yhteinen ryhmä esim. Whatsappiin

Ulkoinen viestintä / tiedottaminen

- Ulkoisen viestinnän roolijako ja fokus mietittävä heti alussa
 - SPR keskustoimisto, piiri ja vapaaehtoiset
- Varmistettava vapaaehtoistoiminnan näkyvyys yhteistyössä viranomaisten kanssa
- Viestinnän keinoja
 - Punaisen Ristin hyvänä käytäntönä havaittu osastoille ja vapaaehtoisille pidetyt avoimet tilannekuvapalaverit esim. Teamsissä
 - Julkinen tilannetiedote (A4) - "Fact sheet"
 - Viranomaisille tiedottamisen käytännöt sovittava operaation alussa
 - Medialle tiedottamisesta tehtävä suunnitelma operaation alussa
 - Viestinnän suhde vapaaehtoisrekrytointiin kuvataan myöhemmin

Vapaaehtoishallinto (HR)

- Vapaaehtoishallinto koostuu vapaaehtoisten rekrytoinnista, perehdytyksestä ja toiminnassa mukana olevien vapaaehtoisten hyvinvoinnista huolehtimisesta.
- Hyvinvoinnista huolehtiminen kattaa jälkipurut ja mahdollisen ammattiapuun ohjaamisen.
- Useimmiten tämä vaihe, erityisesti rekrytointi, vie eniten aikaa ja työtunteja.

ICT, hankinnat ja logistiikka

- ICT, hankinnat ja logistiikka kannattaa miettiä sekä koko operaation että toimipisteiden/tehtävien tasolla, operaatiosta riippuen.
- Tietotekniikkaa kannattaa hyödyntää mahdollisimman paljon (kuten Microsoft Teams, puhelinjärjestelmät, vuorojenhallintajärjestelmät, julkisten liikenteen lippujen lähettämisen automatisointi jne). Tavoitteena tulisi olla johtokeskuksen työkuorman minimointi ja toiminnan tehokkuus.
- IT-järjestelmien valinta on mietittävä yhdessä työntekijäorganisaation kanssa, ja varmistettava että tarvittavilla henkilöillä (vapaaehtoiset ja työntekijät) on pääsy järjestelmiin

Tiedonhallinta

- Operaatiossa käytettävät työkalut tuottavat parhaimmillaan reaaliaikaista tietoa vapaaehtoisten saatavuudesta ja toiminnan onnistumisesta ja tilanteen kehittymisestä.
- Tämä voi olla yksi vapaaehtoistehtävä

Excel

	TOTAL	
	1420	100.0 %
Haastateltava	0	0.0 %
Haastattelija nimetty	1	0.1 %
Haastateltu - lähetä koulutuslinkki	0	0.0 %
Koulutuslinkki lähetetty	204	14.4 %
Koulutettu - Ei Hupsiksessa	138	9.7 %
Hupsiksessa	813	57.3 %
Ei toimintaan/Poistunut Hupsiksesta	264	18.6 %

Hupsis

Tilastot	2024
Päivystyksiä	14
Päivystyshenkilökertoja	74
Päivystyshenkilötunteja	281,75
Toiminutta vapaaehtoista	42
Koulutukset	9
Koulutusosallistumiskertaa	97
Muut tapahtumat	7
Muiden osallistumiskerrat	39

**Seuraavaksi kuvataan
operaation
käynnistäminen ja
läpivienti vaiheittain**

Operaation vaiheet



Operaation käynnistäminen

- **Päätös operaation käynnistämisestä ja johtokeskuksen perustamisesta** tehdään yhdessä vapaaehtoisten ja työntekijöiden kanssa, ottaen huomioon avun tarve ja vapaaehtoisten mahdollisuudet osallistua toimintaan.
- **Operaatiorytmistä** on sovittava johtokeskuksen perustamisen yhteydessä (Viikoittainen/päivittäinen palaveriaikataulu, tiedottamisaikataulu, raportointiaikataulu)
- Vapaaehtoisista koostuvan **johtokeskuksen rakenteet kannattaa luoda ja avainvapaaehtoiset rekrytoida etukäteen**
 - Johtokeskukseen tarvitaan vapaaehtoisia mm. yleisjohtamis- HR-, viestintä-, IT-, logistiikka- ja huoltotehtäviin.
 - Parhaassa tapauksessa vapaaehtoiset hoitavat kaikki johtokeskuksen tehtävät.
 - Mahdollisia tapoja luoda johtokeskus on
 - Toimintakohtaisuus (esim. turvapaikanhakijoiden vastaanotto tai rokotuksissa avustaminen useassa eri toimipisteessä – yhteinen johtokeskus kaikille toimipisteille osasto- tai kuntarajoista riippumatta)
 - Aluekohtaisuus (esim. pääkaupunkiseudulla jokaiseen kaupunkiin oma johtokeskus tai jokaiseen toimipisteeseen oma johtokeskus)

Operaation vaiheet tarkemmin

A: VAPAAEHTOISHALLINTO (HR)

**A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI**
Kyvyt ja osaaminen

**A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI**
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

**A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN**

**A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)**

**A5
PEREHDYTYS**

**A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN**

Vaiheen lopputulos

Vapaaehtoiset
valmiina
vuoroihin

B: VUOROJEN HALLINTA

**B1
VUOROJEN
LUONTI
JÄRJESTELMÄÄN**

**B2
VUOROON
ILMOITTAU-
TUMINEN**

**B3
VUOROJEN SEURANTA
JA VIIME HETKEN
SÄÄTÖ**

Vapaa-ehtoiset
vuoroissa

C: TOIMIPAIKAN TOIMINTA

**C1
HANKINNAT**

**C2
LOGISTIIKKA**

**C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN**

**C4 VAPAAEHTOIS-
TEN HUOLTO JA
TYÖN ORGANISOINTI**

**C5
VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN**

**C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN**

**C7 HENKINEN
TUKI JA
AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN**

Toimipaikat
toimivat
sujuvasti

EXIT

Punainen Risti



C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4
VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5
VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN
TUKI JA
AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

**A: VAPAAEHTOISHALLINTO
(HR)**

Vapaaehtoishallinto (HR) - Yleistä

- Useimmiten tämä vaihe, erityisesti rekrytointi vie eniten aikaa ja työtunteja. Siten HR tiimi tarvitsee paljon vapaaehtoisia, jotta ilmoittautuneet eivät joudu odottamaan kohtuuttoman kauan ensimmäistä yhteydenottoa (esim. puhelinsoitto).
- Perehdytykseen tarvitaan vähintään kaksi vapaaehtoista. Isomman tiimin luomista voi harkita, riippuen operaation laajuudesta.
- Operaation eri osa-alueilla (toimipisteet tai toiminnot) voi olla yhteinen rekrytointi ja perehdytys.
- Toimipisteillä voi lisäksi olla toimipiste-kohtaisia perehdytyksiä tarpeen mukaan
- Vapaaehtoisen polun kuvaus on luotava heti operaation alussa, eli miten vapaaehtoinen päätyy ilmoittautumisen jälkeen mukaan toimintaan
- Osana vapaaehtoishallintoa on jälkipurut ja mahdollinen ammattiapuun ohjaaminen. Jälkipurut voi järjestää etätapaamisina

A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI
Kyvyt ja osaaminen

A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN

A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)

A5
PEREHDYTYS

A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN

A1 Vapaaehtoisten resurssointi

1. Määritellään vapaaehtoisten tarvittavat kyvyt (esim. fyysinen kunto) ja osaaminen (esim kielitaito, EA-taito) riittävän tarkasti.
 - Esim. ajokortin omistaminen ei riitä, pitää osata ajaa autoa, joskus vaikeassakin ympäristössä
- Huomioitava, että varsinkin pitkissä operaatioissa vapaaehtoisia tarvitaan paljon. Ilmoittautuneiden määrää ei kannata rajoittaa kuin poikkeustapauksissa
- Varmistettava, että toimintaan pääsevät mukaan vain ne vapaaehtoiset, joiden vapaaehtoisen polku on täydellinen:
 - on haastateltu (A4 – poislukien aktiivivapaaehtoiset),
 - ovat osallistuneet perehdytykseen (A5 - kaikki) ja
 - kirjautuneet vuorojenhallintajärjestelmään (A6 - kaikki)

A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI
Kyvyt ja osaaminen

A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI
Olemassa olevat ja uudet vapaaehtoiset

A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN

A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)

A5
PEREHDYTYS

A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN

A2 Toiminnan markkinointi

1. Luodaan yhtenäinen markkinointisuunnitelma ja markkinointiviesti heti operaation alussa
 - Yhteistyö työntekijöiden (ml. SPR keskustoimisto) kanssa
2. Informoidaan SPR:n osastoja ja aktiivivapaaehtoisia heti alussa
 - Hyvänä käytäntönä havaittu, että kaikki vapaaehtoiset tulevat mukaan toimintaan nettilomakkeen kautta (kohta A3), ilman ohituskaistoja. Näin kaikkien tiedot on yhdessä paikassa.
 - Hälytysryhmissä (OHTO) mukana oleville voidaan käyttää nopeutettua rekrytointia, eli ei haastatella vaan suoraan perehdytykseen.
 - Varsinainen markkinointiviesti, joka sisältää linkin ilmoittautumiseen, on hyvä jakaa SPR osastoille ja aktiivivapaaehtoisille. Heidän kauttaan voi tulla uusia vapaaehtoisia, ja jakamalla linkki välttää sähköposti yhteydenotoilta, joita voi tulla paljon.
 - Isoissa tilanteissa tulee usein paljon yritysten yhteydenottoja pop up vapaaehtoisuudesta. Vastaus mahdollisuudesta osallistua mietittävä tilannekohtaisesti tarpeen mukaan. Pyynnöt voi olla hyvä keskittää yhteen paikkaan, kuten piiriin. Pyyntö voi muussakin tapauksessa ohjata työntekijöille.
 - Jos avusta kieltäydytään, on maineriski huomioitava.

A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI
Kyvyt ja osaaminen

A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN

A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)

A5
PEREHDYTYS

A6
KIRJAUTUMINEN
UUROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN

A3 Vapaaehtoisten ilmoittautuminen toimintaan

1. Luodaan työkalulla X (esim. Lyyti) ilmoittautumislomake, johon kerätään kootusti kaikkien vapaaehtoisten tiedot (sis. kyvyt ja osaaminen).
2. Oma Punaiseen Ristiin kannattaa tehdä tapahtuma, jonka linkkiä on helppo jakaa. Sieltä ohjataan täyttämään Lyyti-Lomake
3. Kerätään lomakkeen tiedot yhteen paikkaan (kuten Microsoft Teams excel). Tietoturva varmistettava: tietoja ei jaeta kuin niitä tarvitseville.
4. Määritellään tapa, jolla vapaaehtoisen polkua (haastattelu ja perehdytykseen osallistuminen) dokumentoidaan (Esim. Microsoft Teams Excel)
5. Kokeneiden vapaaehtoisten osaaminen varmistaminen on ollut haastavaa. Yhtenä ratkaisuna voi olla, että hälytysryhmiin kuuluvat lasketaan kokeneiksi vapaaehtoisiksi.

Teams excel-tiedoston, jolla vapaaehtoisen polkua seurattiin, saa pyytämällä etusivulla olevasta sähköpostista. Sen käyttö vaatii perehdytyksen

**A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI**
Kyvyt ja osaaminen

**A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI**
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

**A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN**

**A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)**

**A5
PEREHDYTYS**

**A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN**

A4 Yhteydenotto uuteen vapaaehtoiseen (ns. rekrypuhelu)

- Rekrytiimi soittaa kaikki uudet ilmoittautuneet läpi ja haastattelee haastattelurungon mukaisesti. Puhelun aikana kerrotaan tehtävästä ja varmistetaan, että ilmoittautunut soveltuu tehtävään.
 - Haastattelija voi tarvittaessa täydentää ilmoittautumisen yhteydessä annettuja tietoja
 - Haastattelurunko ja –ohjeistus (tietosuoja huomioiden) luotava aina tapauskohtaisesti.
 - Hyväksi koettu käytäntö on ollut puhelinjärjestelmän (esim. Twilion) käyttö, jonka kautta vapaaehtoisille soitetaan. Kaikki puhelut, riippumatta siitä kuka soittaa, tulevat samasta numerosta eikä vapaaehtoisten tarvitse jakaa omia puhelinnumeroitaan. Ilmoittautuneille kannattaa lähettää tekstiviesti ennen soittoa (esim. soitamme viikon sisällä ja mistä numerosta tulee), koska ihmiset eivät vastaa vieraisiin numeroihin.
 - Priorisoidaan tarvittaessa vapaaehtoisten yhteydenottoja ja täsmärekrytään ilmoittautumisvastauksissa annettujen kykyjen ja osaamisen perusteella
 - Myös koordinaatiotiimiin voi löytyä lisävahvistusta ilmoittautuneiden joukosta

Liitteessä X haastattelurungon ohjeet ja malli

A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI
Kyvyt ja osaaminen

A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN

A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)

A5
PEREHDYTYS

A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN

A4 Yhteydenotto → A5 Perehdytys

- Operaatiokohtaisesti on päätettävä, miten vapaaehtoiseksi tuleva saa haastattelun jälkeen kutsun perehdytykseen.
- Perehdytysten ajankohdat kerrotaan
 - Rekrypuhelussa, jos ajankohdat tiedossa pitkälle tulevaisuuteen.
 - Sähköpostitse, jos ajankohdat eivät ole tiedossa rekrypuheluja tehtäessä.

A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI
Kyvyt ja osaaminen

A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN

A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)

A5
PEREHDYTYS

A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN

A5 Perehdytys

- Määritellään ne asiat, tiedot ja taidot mitkä vapaaehtoisen tulee tietää, ja suunnitellaan perehdytyspaketti sen mukaisesti. Perehdytyksessä yhtenä osiona oltava tietosuoja ja vapaaehtoisen vaitiolovelvollisuus
- Perehdytykset voidaan järjestää etänä tai läsnäolotilaisuuksina
- Hyväksi koettuna käytäntönä on, että päivämäärät sovitaan etukäteen ja ilmoittautunut voi vapaasti valita itselleen sopivan ajankohdan, ilman ennakoilmoittautumista.
- Perehdytyksessä varmistettava, että jokainen paikallaolija on haastateltu.
- Läsnäolo perehdytyksessä (erityisesti etäkoulutuksissa) pitää dokumentoida huolella, sillä vain perehdytykseen osallistuneet voivat osallistua toimintaan. Dokumentointi mietittävä tapauskohtaisesti. Teamsissä voi esim. pyytää kirjoittamaan nimen chattikenttään tai käyttää erillistä nettilomaketta
- Perehdytyksessä ei ole välttämättä mielekästä antaa toimipaikkakohtaisia ohjeistuksia, jos erilaisia toimipaikkoja on paljon. Toimipaikkakohtaiset ohjeet voidaan antaa kirjallisina (ja tallentaa esim. Hupsikseen) tai erillisessä toimipaikkakohtaisessa perehdytyksessä. Malli toimipaikkakohtaisiin ohjeisiin löytyy liitteestä Y.
- Perehdytyksen jälkeen vapaaehtoinen voi kirjautua vuorojenhallintajärjestelmään, (esim. Punaisen Ristin Hupsis-koordinaatiojärjestelmään, jota esitellään seuraavalla kalvolla)

A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI
Kyvyt ja osaaminen

A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN

A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)

A5
PEREHDYTYS

A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN

HUP Ukrainaoperaation perehdytyksen sisällysluettelokalvo esimerkkinä

- Punaisen Ristin arvot
- Vaitiolo
- Vapaaehtoisen rooli
- Auttamistehtävät
- Käytännön asiat
- Matkaliput ja ruokailu
- Miten ilmoittaudun? (Hupsis)
- Oma jaksaminen
- Kysymyksiä

Liitteessä K HUP:n alueen Ukrainaoperaation perehdytyskalvot

Punaisen Ristin Hupsis-vuorohallintajärjestelmä

- Punaisen Ristin keskustoimiston hallinnoima ja vapaaehtoisten ylläpitämä ja kehittämä valtakunnallinen vapaaehtoisten toiminnanohjausjärjestelmä.
- Saadaan operaation käyttöön nopeasti (alle vuorokaudessa).
- Helppo tapa vapaaehtoisen rekisteröityä (yksi linkki tai QR-koodi).
- Rekisteröityminen vaatii ryhmän ylläpitäjän hyväksynnän.
- Vapaaehtoinen näkee kaikki valittavissa olevat työvuorot yhdessä näkymässä.
- Työvuorot voi määrittää sulkeutuvaksi kun ilmoittautuneita on tarpeeksi.
- Johtajalle/vastuuvapaaehtoiselle voi määrittää yhden paikan.
- Vakioidut viestipohjat erityyppisille työvuoroille
- https://paivystykset.punainenristi.fi/users/sign_in

A6 Kirjautuminen vuorohallintajärjestelmään

1. Koulutuksen jälkeen vapaaehtoinen kirjautuu itse vuorohallintajärjestelmään (esim. Hupsiksessa ryhmään 'X').
 - Linkin voi antaa joko perehdytyksessä tai lähettää erikseen sähköpostilla perehdytyksen jälkeen
- Tärkeää on, että järjestelmään ja ryhmään ei hyväksytä ketään, joka ei ole osallistunut perehdytykseen.

A1
VAPAAEHTOISTEN
RESURSSOINTI
Kyvyt ja osaaminen

A2
TOIMINNAN
MARKKINOINTI
Olemassa olevat ja
uudet vapaaehtoiset

A3
VAPAAEHTOISTEN
ILMOITTAUTUMINEN

A4
YHTEYDENOTTO
(ns. Rekrypuhelu)

A5
PEREHDYTYS

A6
KIRJAUTUMINEN
VUOROJEN-
HALLINTA-
JÄRJESTELMÄÄN

B: Vuorojen hallinta

B1 Vapaaehtoisvuorojen laatiminen

- Tehtävään nimettävä vastuhenkilö
- Vuorot luotava mahdollisimman hyvissä ajoin etukäteen. Vuorojen avautumisesta informoitava vapaaehtoisia esim. sähköpostitse
- Hyväksi koettu käytäntö on, että eri tehtäville tehdään omat vuorot tehtävän laadun (mitä tehdään, ei osaamisen) perusteella.
 - Esim. “kannetaan raskaita paketteja”, “opastetaan kielellä x arkipäivän asioissa”. Osaamisen (esim. vaadittavan kielitaidon määrittely) voi olla vaikeaa ja herättää vapaaehtoisissa paljon kysymyksiä
- Vuorojen mentävä vähintään 15 minuuttia päällekkäin

B1
VUOROJEN
LUONTI
JÄRJESTELMÄÄN

B2
VUORON
ILMOITTAU-
TUMINEN

B3
VUOROJEN
SEURANTA JA
VIIME HETKEN
SÄÄTÖ

B2 Vapaaehtoisen ilmoittautuminen vuoroon

1. Vapaaehtoiset ilmoittautuvat vuoroihin omien mahdollisuuksiensa mukaan
2. Pohdittava onko tarpeen, että jokaisessa vuorossa on vastuuvapaaehtoinen (Liitteessä Z vastuuvapaaehtoisen roolin kuvaus)
 - Jos toiminta on suosittua, voi olla tarpeen määritellä kuinka monta kertaa esim. viikossa voi osallistua
 - Määriteltävä DL vuoron peruuttamiselle, jotta jää riittävästi aikaa etsiä toinen vapaaehtoinen (kts. Viime hetken säätö)
 - Mikäli vuoroissa käytetään vastuuvapaaehtoisia, on näiden ilmoittautuminen mietittävä huolella, että jokaiseen vuoroon saadaan sopiva vastuuvapaaehtoinen. Erityisesti operaation alussa tämä voi olla vaikeaa, sillä vastuuvapaaehtoisilla on hyvä olla kokemusta toiminnasta.

B1
VUOROJEN
LUONTI
JÄRJESTELMÄÄN

B2
VUORON
ILMOITTAU-
TUMINEN

B3
VUOROJEN
SEURANTA JA
VIIME HETKEN
SÄÄTÖ

B3 Vuorojen seuranta ja viime hetken säätö

- Vuorojen seurannalla varmistetaan, että vapaaehtoisia on vuoroissa riittävästi, jokaisessa vuorossa on tarvittaessa vastuuvapaaehtoinen sekä tarvittavat kyvyt ja osaaminen.
- Vuorojen seurantaan liittyy myös vapaaehtoisresurssin jatkuva seuranta ja ennakointi:
 - onko vuoroihin riittävästi vapaaehtoisia, tai onko vapaaehtoisia “liikaa” niin että kaikki halukkaat eivät pääse lainkaan vuoroihin
- Vapaaehtoisten aktiivisuutta ja ilmoittautumista vuoroihin on seurattava jatkuvasti.
- Ennen jokaista vuoroa on lähetettävä vuoronvahvistusviesti hyvissä ajoin edellisenä päivänä (*malli liitteenä*)
- Jos näyttää, että vuorot eivät täyty, tarvitaan aktiivista markkinointia
- Hyväksi koettu käytäntö on, että tätä hoitaa tiimi, erityisesti jos toimintaa on 5-7 päivää viikossa, koska tämä on joka päivä toistuva ja pakollinen tehtävä.
- Vuorokoordinaatiovapaaehtoisten työvuorojärjestelmä luotava heti alussa, koska lepo on tärkeää erityisesti pitkissä operaatioissa
- Viime hetken säädöllä tarkoitetaan kaikkea sitä toimintaa, millä varmistetaan että vuoroissa on riittävästi vapaaehtoisia ja että he tietävät mitä tekevät. Jokaisen operaation kannattaa miettiä tämä erikseen.

B1
VUOROJEN
LUONTI
JÄRJESTELMÄÄN

B2
VUOROON
ILMOITTAU-
TUMINEN

B3
VUOROJEN
SEURANTA JA
VIIME HETKEN
SÄÄTÖ

C: Toiminnan varmistaminen

C1 Hankinnat toiminnan käynnistämiseksi ja pyörittämiseksi

- Hankinnoista vastaa joko vapaaehtoiset tai työntekijät. Vapaaehtoisten on hyvä olla mukana määrittämässä tarvittavia hankintoja, perustuen kokemuksiin toimipisteeltä.
- Hankinnat voidaan toteuttaa keskitetysti tai toimipaikkakohtaisesti
- Hankinnoissa syytä tunnistaa perustarpeet (esim Sphere standardit) ja pitää tuotevalikoima yksinkertaisena
- Maksukäytännöt vaihtelevat ja ne pitää erikseen sopia
 - Maksajan määrittäminen: SPR Keskustoimisto, piiri, osasto, viranomainen
 - Ennalta tehdyt sopimukset, osastojen /EHYjen maksukortit
 - Kotimaan avun hyödyntäminen (SPR Katastrofirahasto)

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

C2 Logistiikka

- Tehtävään nimettävä vastuuhenkilö ja ryhmä ajotaitoisia ja – haluisia vapaaehtoisia. Ryhmää voi pyörittää esim. WhatsAppissa.
- Logistiikka kannattaa miettiä kokonaisuutena.
 - Osa logistiikasta kannattaa hoitaa toimipaikkakohtaisesti, osa mahdollisen suuremman operaation laajuisena
- Pohdittavana
 - Alkuvaiheen toimitusten ja hankintojen priorisointi - mietittävä mikä on avunsaajan kannalta tärkeintä?
 - Miten kilometrikorvaukset hoidetaan?
 - Mitä kannattaa toimittaa itse ja mitä voi tilata suoraan toimipisteelle?
 - Tilausten ja toimitusten seuranta
 - Tavarán vastaanottaminen ja varastointi

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

C3 Toimenpiteet toimipisteen käynnistämiseksi

- Tavoitteena tulisi olla, että toimipisteet on tarkistettu ennen kuin vapaaehtoiset aloittavat toimintansa. Tarkistamisessa mukana oltava sekä työntekijöitä että vapaaehtoisia.
- Toimipisteistä tarvitaan yhteyshenkilö teknisiin kysymyksiin (esim. lämmitys, saniteettitilat, parkkipaikat)
- Toimipisteen logistiset järjestelyt: tavaroiden vastaanottaminen, purku ja säilytys
- Yhteistyöpalaverit muiden toimijoiden kanssa
- Taukotilat
- Saniteetti, siisteys ja jätehuolto
- Vapaaehtoistoiminnan turvallisuus
- Kulunvalvonta, esim. viranomaisten vaatimukset
- Tavaroiden ja eväiden säilytyspisteet

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

Toimintakortti toimipisteen pyörittämiseksi

- Huomioi ainakin
 - Selkeä ohjeistus toimipisteelle saapumisesta ja miten pääsee sisään
 - Vapaaehtoisten liivit ja suojatarvikkeet ja –asut ja niiden säilytys
 - Paikalle saapuminen, sis. Julkisen liikenteen liput ja parkkipaikat (parkkipaikat todella tärkeitä jos “yövuoroja”)
 - Ruokailu ja erityisruokavalioiden mahdollistaminen
 - Punaisen Ristin Turvallisen tilan periaatteet esillä toimipisteessä

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

C4 Vapaaehtoisten huolto ja työn organisointi

- Johtosuhteet ja roolit oltava selvät, sekä viranomaisten ja vapaaehtoisten välillä että vapaaehtoisten kesken
- Hyvänä käytäntönä havaittu, että jokaisella toimipisteellä on vähintään 1 vastuuvapaaehtoinen, joka huolehtii työnjaosta, vuorojen välisestä tiedonvaihdosta ja vuoron jälkeen tehtävästä jälkipurusta
- Vapaaehtoisten kuormitusta on seurattava, ja toisaalta on varmistettava, että vapaaehtoisilla on riittävästi tekemistä
- Tehtävät ovat sopivia suhteessa osaamiseen ja vapaaehtoisten rooliin
- Vuorojen ja vapaaehtoisten välinen tiedonvaihto toimintatavoista on ratkaistava mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Esim.
 - Paikalla palkattu työntekijä joka päivä
 - Viestivihko tms, jos kaikki paikallaolijat vaihtuvat päivittäin. Vastuuvapaaehtoinen täyttää
- Tauotus ja tehtävienkierto mietittävä huolella
- Erityisosaamisten riittävyys ja jakautuminen vuoroihin, esim. kielitaito mietittävä operaatiokohtaisesti

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

C5 Vapaaehtoisten ohjeistaminen

- Ohjeistus (Usein kysytyt kysymykset)
 - Hyvänä käytäntönä on, että ohjeisiin kannattaa panostaa ja päivittää jatkuvasti vapaaehtoisilta tulevien kysymysten ja oppien perusteella
 - Kartat ja kuvat ovat hyviä tapoja viestiä paikasta ja toiminnasta
 - Ulkoiset viestintäohjeet vapaaehtoisille tärkeää luoda varhaisessa vaiheessa
 - Tietyn ajan jälkeen voi järjestää palaute- ja ohjeiden päivitystilaisuuksia
- Ohjeet hyvä tallentaa vuorojärjestelmään ja oltava saatavilla toimipisteellä. Toimipisteellä on varmistettava, että ohjeet on ajantasalla.
- Tarpeenmukainen, linjakas tiedottaminen toiminnassa tapahtuvista muutoksista ja muuttuneista ohjeista on tärkeää
- Vapaaehtoisten yhteydenottokanava (sposti tai puhelin) johtokeskukseen on määritettävä operaatiokohtaisesti, kanavaa seurattava ja viesteihin vastattava
 - Hyvänä käytäntönä jatkuvuuden varmistamiseksi on, että operaatiolla on yhteinen sähköpostiosoite, johon useammalla johtokeskuksesta on pääsy.

Malli ohjeista liitteessä Y: Paikkakohtaisen ohjeen rakenne

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

C6 Jälkipurku ja palautteen kerääminen

- Kaikilla vapaaehtoisilla oltava mahdollisuus anonyymin palautteen antamiseen
- Jokaisen vuoron jälkeen vastuuvapaaehtoinen tekee ns. fiiliskierroksen
 - Menikö vuorossa kaikki hyvin, onko jotain palautetta
 - Vastuuvapaaehtoinen raportoi mahdollisen palautteen johtokeskukselle erikseen sovittavalla tavalla
- Hyvänä käytäntönä on ollut, että Teamsissä/etänä järjestetään vapaaehtoisille avoimia pienryhmäkeskusteluja, joita fasilitoi koulutettu vapaaehtoinen tai piirin työntekijä

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

C7 Henkinen tuki ja ammattiapuun ohjaaminen

- Jokaisessa operaatiossa on hyvä varautua varsinaisen ammattimaisen henkisen tuen tarpeeseen, ja sen saatavuus on syytä varmistaa etukäteen
- On hyvä varmistaa, että tätä on tarjolla myös englanniksi tai muulla operaation luonteesta riippuvalla kielellä.
- Lähtökohtaisesti tästä vastuu on piirillä.

C1 HANKINNAT

C2 LOGISTIIKKA

C3 TOIMIPISTEEN
KÄYNNISTÄMINEN

C4 VAPAAEHTOISTEN
HUOLTO JA TYÖN
ORGANISOINTI

C5 VAPAAEHTOISTEN
OHJEISTAMINEN

C6
JÄLKIPURKU JA
PALAUTTEEN
KERÄÄMINEN

C7 HENKINEN TUKI
JA AMMATTIAPUUN
OHJAAMINEN

**Operaation
päättyminen – exit**

EXIT

- Kiitosviestin lähettäminen kaikille mukana olleille
- Kiitostilaisuuden järjestäminen
- Mahdollisten osallistumistodistusten kirjoittaminen
- Palautekeskustelu piirin ja viranomaisten kanssa (opit talteen)
- Järjestön perustoiminnan esittely ja rekrytointi osastotoimintaan, jos uusia vapaaehtoisia tullut toimintaan mukaan.
- Huomioi tietoturva: vapaaehtois- ja muiden henkilötietorekisterien siivoaminen on huolehdittava kuntoon operaation päättymisen jälkeen