

# Pikaperehdytys osaston ystävävälittäjälle

## Varmistat, että ystävää kaipaava saa ystävän

Vapaaehtoisella ystävällä on tärkeä rooli yksinäisyyden lievittäjänä Punaisen Ristin työssä. Ystävävälittäjänä edistät osastossasi monimuotoista ystävätoimintaa ja varmistat, että uudet vapaaehtoiset pääsevät mukaan. Näin mahdollisimman moni yksinäinen saa iloa arkeensa.

Yhdistät ystävätoiminnan vapaaehtoiset ja ystävää pyytäneet. Kerrot yhteyttä ottaneille, millaista muuta toimintaa osastossa on tarjolla, kuten ryhmätoimintaa ja kohtaamispaikkoja. On tärkeää huolehtia myös siitä, ettei ystävävälitys ruuhkaudu: Ystävä pyritään ohjaamaan ensisijaisesti niille, joiden avuntarve on suurin. Tarjoat muuta vapaaehtoistoimintaa jonossa oleville, esimerkiksi ryhmätoimintaa tai tekemistä kohtaamispaikoista.

Sinun ei tarvitse hoitaa tehtävää yksin, vaan olet osaston ystävävälittäjien tiimissä. Jos tiimiä ei vielä ole, se kannattaa perustaa.



## Tärkeimmät tehtäväsi:

Uusien vapaaehtoisten vastaanottaminen:

- Kontaktoida ja vastaanottaa uudet ystävätoiminnan vapaaehtoiset
- Varmistaa, että vapaaehtoiset ovat käyneet ystäväkurssin
- Haastatella uudet vapaaehtoiset ja varmistaa, että vapaaehtoinen on luonut profiilin ja ystäväprofiilin Oma Punaisen Ristin ystävävälitysjärjestelmässä
- Etsiä vapaaehtoiselle sopiva ystävääsiakas tai ohjata ystävävapaaehtoinen häntä kiinnostavan ystävätoiminnan pariin (esim. ryhmätoiminta).
- Olla mukana tai hankkia kokenut vapaaehtoinen mukaan ystäväparin ensimmäiselle tapaamiselle (paikkakuntakohtaista)
- Pitää yhteyttä vapaaehtoisiiin, esim. tarkistaa tilanne puolivuositain molemmilta
- Ohjeistaa vapaaehtoista omien yhteystietojen antamisesta. Toimia viestin viejänä vapaaehtoisen ja asiakkaan välillä.
- Tukea vapaaehtoisia yhdessä muun ystävävälitystiimin kanssa ja selvittää ongelmatilanteet ja auttaa tarvittaessa esim. huoli-ilmoituksen tekemisessä.
- Varmistaa, että ystävävapaaehtoiset saavat tietoa heille järjestetyistä tapaamisista ja koulutuksista.

Asiakkaiden yhteydenottoihin vastaaminen:

- Ottaa vastaan uudet asiakkaat ja ystäväpyynnöt sekä kirjata ne ystävävälitysjärjestelmään, jos asiakas ei ole tehnyt sitä itse.
- Varmistaa, että asiakas ymmärtää ja antaa suostumuksensa henkilötietojensa tallentamiseen. Joskus ystävää ei pyydetä itselle, vaan läheiselle. Silloin välittäjän täytyy vastuuttaa ystäväpyynnön tehnyttä kertomaan läheiselleen ystävätoiminnan säännöistä ja henkilötietojen tallentamisesta rekisteriin.
- Käy lävitse ystävätoiminnan säännöt asiakkaan kanssa.
- Etsiä asiakkaalle sopiva vapaaehtoinen. Kun vapaaehtoinen löytyy, kontaktoi ensin vapaaehtoinen ja kerro minkälainen asiakas on löytynyt, sen jälkeen ota yhteyttä asiakkaaseen.
- Jos asiakas haluaa, täyttää hänen puolestaan Olet saanut Punaisen Ristin ystävä-lomakkeen, joka jää asiakkaalle.
- Pitää yhteyttä asiakkaisiin, tarkistaa esim. tilanne puolivuositain molemmilta.
- Ohjata asiakkaita muun avun piiriin, jos heitä ei voida auttaa ystävätoiminnasta.

Hallinnolliset tehtävät:

- Huolehtia ystävävälityksen tietosuojasta erillisen ohjeen mukaisesti;
- Huolehtia, että ystävävälityksellä on tarvittavat laitteet: tietokone tai puhelin, koska välitystoimintaa ei pidä hoitaa omasta emailista tai puhelimesta.
- Huolehtia, että sähköinen ystävävälitys on ajan tasalla ja päivittää sitä säännöllisesti (esim. kirjata, kun jonottajiin on otettu yhteyttä uudelleen
- Selvittää alaikäisten kanssa toimivien vapaaehtoisten rikostausta erillisen ohjeen mukaisesti
- Varmistaa, että osastossa on Etsivän työn kortteja/esitteitä ja jakaa niitä vapaaehtoisille, jotka voivat jakaa niitä eteenpäin verkostoilleen.

**Välitystiimi nimeää keskuudestaan 1–2 vastuuvälittäjää, joiden tehtävänä on huolehtia, että:**

- Työt jakautuvat tasaisesti välittäjätiimin jäsenten kesken.
- Välittäjäoikeudet ovat ajan tasalla sähköisessä välitysjärjestelmässä.
- Toiminnasta poistuneiden asiakkaiden ja vapaaehtoisten tiedot poistetaan lopullisesti järjestelmästä.
- Välityksen yhteystiedot ja aukioloajat ovat ajan tasalla ystävävälitysjärjestelmässä, josta tiedot päivittyvät automaattisesti punainenristi.fi-nettisivuille apua tarvitsevien saataville.

## Tukea tehtävässäsi saat:

- Osaston hallitukselta
- Osaston muilta ystävävälittäjiltä
- Osaston ystävätoiminnan yhteyshenkilöiltä
- Osaston ystävätoiminnan muilta vastuuvapaaehtoisilta, ns. ystävätoiminnan tiimi
- Piirin osastolle nimeämältä kummilta
- Sosiaalisesta hyvinvoinnista vastaavilta työntekijöiltä piirissä
- Keskustoimiston valtakunnallisesta tuesta [vytuki@redcross.fi](mailto:vytuki@redcross.fi)

## Salassapito ja vaitiolo:

- Ystävävälittäjä sitoutuu tehtävässään noudattamaan Suomen Punaisen Ristin eettisiä ohjeita vapaaehtoisille: [Ettinen, vastuullinen, ilmastoystävällinen ja turvallinen vapaaehtoistoiminta - Punainen Risti](#)
- Ystävävälitysten toimintaa ohjaavat seuraavat tietosuojaselosteet:
- [Tietosuojaseloste – Vapaaehtoiset](#)
- [Tietosuojaseloste – Ystävätoiminnan asiakkaat](#)

## Tärkeää tietoa:

- Vapaaehtoisten verkkopalvelu: <https://vapaaehtoistieto.punainenristi.fi/ystavatoiminta/ystavavalittajat>

## Koulutukset:

- Verkkoperehdytys Punaiseen Ristiin + Ystäväkurssi
- Ystävävälittäjäkoulutus
- Piirin järjestämät tapaamiset ja koulutukset
- Valtakunnallinen ystävävälittäjien tapaaminen
- Ystävätoiminnan täydennyskoulutukset
- Henkisen tuen perus- ja jatkokurssit